Vnútorný predpis

Domáci poriadok

VP/003

	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum schválenia	Účinnosť
Vypracoval:	Bc. Ivana Škorvánková		28.8. 2025	1.9. 2025
	Mgr. Dagmar Keréková			
	Mgr. Petra Urbanová			
	Ing. Sláva Malinová			
Odsúhlasil:	Mgr. Katarína Krchnavá			
Schválil:	Mgr. Katarína Krchnavá			

Pokyny pre užívanie vnútorného predpisu
• Vnútorný predpis musí byť uložený takým spôsobom, aby bol prístupný všetkým zamestnancom, ktorí ho využívajú pri práci • Za vypracovanie, revíziu a validáciu VP je zodpovedný spracovateľ. • Za schválenie VP, validácie/revízie VP je zodpovedná riaditeľ. • Za oboznámenie vedúcich zamestnancov s týmto dokumentom je zodpovedný manažér kvality. • Vedúci úseku preukázateľne oboznámi podriadených zamestnancov s obsahom tohto vnútorného predpisu • Vedúci úseku zodpovedá za kontrolu dodržiavania tohto vnútorného predpisu • Každý užívateľ v prípade potreby môže podať návrh na zmenu spracovateľovi • Vnútorný predpis je majetkom Centra sociálnych služieb Ľadoveň, nesmie byť rozmnožovaný, odnášaný z organizácie a odovzdaný tretím osobám

Obsah:

1 Účel 4

2 Rozsah platnosti 4

3 Použité skratky 4

4 Popis činnosti 5

4.1 Všeobecné ustanovenia 5

4.2 Rozsah poskytovanej sociálnej služby 5

5 Práva, povinnosti a podmienky poskytovania sociálnych služieb 6

5.1 Práva CSS Ľadoveň 6

5.2 Základné práva a povinnosti klientov 7

6 Zásady a odporúčania spolunažívania 7

7 Ochrana života, zdravia a dôstojnosti klienta 8

7.1 Obmedzenie pohybu a zákaz návštev v CSS Ľadoveň v súvislosti s protiepidemickými opatreniami 9

8 Komisia prijímateľov sociálnych služieb a Stravovacia komisia 10

8.1 Komisia prijímateľov sociálnej služby 10

8.2 Stravovacia komisia 10

9 Prijímanie žiadateľa o poskytovanie sociálnej služby do CSS Ľadoveň a ukončenie poskytovania sociálnej služby 10

9.1 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby 11

9.2 Ukončenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby 11

9.3 Úhrada za sociálne služby 12

9.4 Jednorazová úhrada za sociálnu službu 13

10 Ošetrovateľská starostlivosť 14

10.1 Hygiena 15

10.2 Osobná bielizeň 15

11 Ubytovanie klientov 15

11.1 Upratovanie 17

11.2 Údržba 17

12 Stravovanie 17

12.1 Odhlasovanie zo stravy 19

13 Úschova cenných vecí klientov 19

14 Osobná korešpondencia 20

15 Náhrada škody spôsobenej zariadením klientovi....20
16 Aktivity a spoločenský život v zariadení....20
17 Návštevy v CSS Ľadoveň....21
18 Prechodné opustenie zariadenia, nahlásenie neprítomnosti/„dovolenky“ v zariadení....22
19 Neohlásený odchod zo zariadenia....22
20 Sťažnosti a podnety a klientov....23
21 Opatrenia pri porušovaní predpisov a Domáceho poriadku....24
22 Záverečné ustanovenia....26
Prílohy....27

1 Účel

Centrum sociálnych služieb Ľadoveň vydáva Domáci poriadok, ktorý upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečovaní a poskytovaní sociálnych služieb a upravuje práva, nároky a povinnosti prijímateľov sociálnych služieb, resp. ich zákonných zástupcov, ako aj vzťahy medzi zamestnancami a prijímateľmi sociálnych služieb(ďalej len klient)pri poskytovaní sociálnych služieb.

Predpokladom poskytovania kvalitných sociálnych služieb je poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života klienta. Uplatňujeme prvky systému manažérstva kvality ako nástroja trvalého zlepšovania všetkých činností v zariadení.

Dôraz kladieme hlavne na tieto oblasti:

- ľudské práva a slobody,
- individuálne potreby a prístup,
- sociálny status prijímateľa sociálnej služby, jeho vzťahy, rodina a komunita,
- odborný a profesionálny prístup,
- kvalitné služby.

2 Rozsah platnosti

Tento dokument platí pre všetkých zamestnancov, dobrovoľníkov, prijímateľov sociálnej služby a návštevy Centra sociálnych služieb Ľadoveň(ďalej len CSS Ľadoveň/zariadenie). Zamestnanci a klienti zariadenia dodržiavajú ustanovenia tohto Domáceho poriadku a usilujú sa o dobré spolunažívanie a vzájomnú spoluprácu.

3 Použité skratky

Klient/PSS - prijímateľ sociálnej služby

CSS Ľadoveň/zariadenie - Centrum sociálnych služieb Ľadoveň

Komisia PSS – Komisia prijímateľov sociálnej služby

VP – vnútorný predpis

VZN - Všeobecne záväzné nariadenie Žilinského samosprávneho kraja č. 31/2014 o poskytovaní sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb zriadených Žilinským samosprávnym krajom, o určení sumy úhrady za sociálne služby, spôsob ich určenia a platenia.

ŽSK - Žilinský samosprávny kraj

RZP - rýchla zdravotná pomoc

ADOS - agentúra domácej ošetrovateľskej starostlivosti

4 Popis činnosti

4.1 Všeobecné ustanovenia

Centrum sociálnych služieb Ľadoveň je príspevkovou organizáciou zriadenou Žilinským samosprávnym krajom (ďalej len ŽSK)s právnou subjektivitou od 15.1.1991 (pôvodne zriadené Okresným úradom v Martine ako penzión - domov pre dôchodcov.) V súčasnosti poskytuje sociálne služby v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov občanom na riešenie ich nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu, alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku. CSS Ľadoveň je organizované tak, aby vytváralo klientom pocit domova a zachovávalo ich súkromie. CSS Ľadoveň poskytuje a zabezpečuje služby s cieľom podpory samostatnosti a sebestačnosti klientov. CSS Ľadoveň má kapacitu 107 miest a poskytuje tri druhy sociálnej služby v dvoch budovách.:

- špecializované zariadenie celoročnou pobytovou formou
- domov sociálnych služieb celoročnou pobytovou formou
- zariadenie pre seniorov celoročnou pobytovou formou

a podpornú službu formou odľahčovacej služby

4.2 Rozsah poskytovanej sociálnej služby

CSS Ľadoveň poskytuje:

Odborné činnosti

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
- sociálne poradenstvo,
- sociálna rehabilitácia,
- rozvoj pracovných zručností,
- pomoc pri pracovnom uplatnení,
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,

Obslužné činnosti

- ubytovanie,
- stravovanie,
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,

Ďalšie činnosti

- osobné vybavenie,

Utvára podmienky na

- záujmovú činnosť,
- úschovu cenných vecí.

5 Práva, povinnosti a podmienky poskytovania sociálnych služieb

CSS Ľadoveň rešpektuje **dôstojnosť** klientov v uspokojovaní ich potrieb. Taktiež rešpektuje právo na súkromie a právo na **dodržiavanie ľudských práv a slobôd.** Je povinnosťou zamestnancov poznať požiadavky a potreby klientov a napomáhať im k ich uspokojovaniu s dôrazom na individuálny prístup a čo najvyšší stupeň ich plnohodnotného a dôstojného života v zariadení.

Zamestnanci rešpektujú **súkromie klientov a ich intimitu** pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch ako aj súkromie počas návštev.

CSS Ľadoveň prihliada na individuálne potreby klienta, **aktivizuje** ho podľa jeho schopností a možností, na základe ktorých je vytvorený individuálny plán klienta. Klient sa podieľa na tvorbe svojho individuálneho plánu aj na jeho hodnotení.

CSS Ľadoveň rešpektuje individuálnu duševnú, mentálnu a právnu spôsobilosť klienta. Zamestnanci dohliadajú na **bezpečný pobyt** klientov v spolupráci s nimi a na základe ich reálnych schopností a možností rozoznať a reagovať na vzniknuté riziko alebo nebezpečnú situáciu. Pre zaistenie bezpečnosti klientov majú zamestnanci právo privolať na zásah alebo asistenciu príslušníkov Policajného zboru SR.

Zamestnanci CSS Ľadoveň sa zaujímajú o udržanie a posilnenie kontaktov klientov a podporujú kontakty s blízkou komunitou. CSS Ľadoveň má snahu **spolupracovať s príbuznými klientov**, poskytovať im poradenstvo a v prípade potreby ich informovať o celkovom stave klienta a jeho zmenách.

5.1 Práva CSS Ľadoveň

CSS Ľadoveň si vyhradzuje právo:

- vstúpiť do obytného alebo iného súkromného priestoru klienta aj bez jeho súhlasu, ak nastane situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný z dôvodu ochrany života, zdravia alebo majetku klienta, ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia,
- v odôvodnených prípadoch presťahovať klienta na iné oddelenie alebo na inú izbu, čo mu vopred pre neho prijateľným a zrozumiteľným spôsobom vysvetlí,
- predpísaným spôsobom inventarizovať majetok a vykonávať revízie elektrospotrebičov a iných zariadení v CSS Ľadoveň,
- realizovať práva v zmysle Vnútorného predpisu(ďalej len VP) *VP/006 Ochrana a dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby;* tento dokument je dostupný na informačnej nástenke v spoločných priestoroch CSS Ľadoveň.

5.2 Základné práva a povinnosti klientov

Klient má podľa svojich možností a schopností **právo:**

- na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho **základné práva a slobody**, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti,
- na zabezpečenie **dostupnosti informácií** v zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o výške úhrady za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je sociálna služba poskytovaná,
- na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobných, telefonických, písomných alebo elektronických **kontaktov s osobami,** ktoré si sám určí, najmä na účel ochrany práv a právom chránených záujmov,
- nadväzovanie a udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavanie partnerských vzťahov,
- na **nenarušovanie svojho osobného priestoru** okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia,
- podieľať sa na určovaní **životných podmienok** v zariadení prostredníctvom Komisie PSS a Stravovacej komisie:
    - pri úprave Domáceho poriadku,
    - pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb,
    - pri výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase,
- na určenie dôverníka (túto skutočnosť oznámi CSS Ľadoveň),
- na určenie kľúčového pracovníka,
- na odhlásenie sa z poskytovania služby z dôvodu **neprítomnosti v zariadení,**
- **na náhradu škody** spôsobenej poskytovateľom pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.
- aktívne sa podieľať na tvorbe svojich individuálnych plánov.

6 Zásady a odporúčania spolunažívania

Zamestnanci a klienti zariadenia sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto Domáceho poriadku a usilovať sa o dobré spolunažívanie a vzájomnú spoluprácu.

Klientom odporúčame dodržiavať čas nočného pokoja, ktorý je stanovený od 22,00 hod. do 06,00 hod. V tejto dobe odporúčame klientom vyvarovať sa hlučného pohybu po zariadení, aktivitám s vyššou

hlučnosťou, a hlučnému hlasovému prejavu, sledovaniu televízie alebo počúvaniu rádia spôsobom, ktorý narúša pokojný spánok ostatných klientov.

Odporúčané návštevné hodiny sú v čase od 08,00 hod. do 20,00 hod. Návštevy na dvojposteľových izbách sú vždy podmienené súhlasom spolubývajúceho.

Individuálne aktivity klientov v spoločných priestoroch, pokiaľ nenarúšajú pokoj ostatných klientov nie sú obmedzované dennou ani nočnou dobou. V čase nočného pokoja sa nepodáva strava.

V zariadení sa neodporúča nadmerné požívanie alkoholických nápojov, najmä v prípadoch, kedy klient užíva lieky, ktoré sú v kontraindikácií s alkoholom ako aj z dôvodu diagnóz, pri ktorých nadmerné požívanie alkoholu môže zhoršiť zdravotný stav a spôsobovať agresívne prejavy správania alebo ohrozovanie na živote a zdraví klienta a živote iných osôb.

Klienti a návštevy **nesmú vedome znečisťovať a poškodzovať majetok zariadenia a vybavenie izieb**, svojvôľou alebo nedbanlivosťou **znečisťovať spoločné priestory v budovách alebo vonkajší areál zariadenia**.

Klienti sú zodpovední za veci, ktoré má zariadenie v inventári len v rozsahu svojich reálnych možností. Ich stratu alebo poškodenie by mal klient, rodinný príslušník, opatrovník, dôverník alebo iná blízka osoba vo vlastnom záujme bezodkladne ohlásiť prítomným zamestnancom.

7 Ochrana života, zdravia a dôstojnosti klienta

Pri poskytovaní sociálnej služby CSS Ľadoveň dbá okrem ochrany ľudských práv aj na bezpečnosť klientov a zamestnancov. V zmysle zákona č. 337/2004 podľa § 7 ods. 1 písm. e), Z.z. o ochrane nefajčiarov je v budovách zariadenia **prísny zákaz fajčenia**.

Pre fajčiarov sú vyhradené a označené vonkajšie priestory:

- blok A budovy CSS pri poslednom – uzamknutom vchode budovy, orientácia napravo od hlavného vchodu do budovy, priestor **určený pre zamestnancov CSS Ľadoveň**
- blok B budovy CSS Ľadoveň pri poslednom – uzamknutom vchode budovy, orientácia naľavo od hlavného vchodu do budovy, priestor **určený pre zamestnancov CSS Ľadoveň**
- vonkajšia terasa CSS Ľadoveň, priestor **určený pre klientov**

Zamestnanec, ktorý zistí porušenie zákazu fajčenia zo strany klienta, je povinný túto skutočnosť zapísať do knihy denného hlásenia a nahlásiť manažérovi úseku sociálnej starostlivosti, ktorý vec bezodkladne prejedná s riaditeľom CSS Ľadoveň. Pri porušení zákazu fajčenia riaditeľ, alebo ním poverený zamestnanec spíše Úradný záznam – upozornenie.

CSS Ľadoveň je vybavené elektrickou požiarnou signalizáciou (EPS), ktorú je potrebné chápať ako pomocné zariadenie, ktoré **upozorňuje na vznik požiaru**, čo umožňuje včasný zásah službukonajúceho personálu a následné privolanie hasičov.

V CSS Ľadoveň je v izbách klientov na prvom až štvrtom poschodí v bloku B nainštalované signalizačné zariadenie na privolanie pomoci. V bloku A je signalizačné zariadenie nainštalované vo vybraných izbách podľa potreby a aktuálneho zdravotného stavu klientov.

Súčasťou signalizačného zariadenia sú aj náramky na ruku, prostredníctvom ktorých si klienti môžu privolať pomoc.

Pri poskytovaní sociálnych služieb sa v CSS Ľadoveň nepoužívajú prostriedky netelesného a telesného obmedzenia klienta. Prostriedky tohto druhu môžu byť použité len za predpokladu, že je priamo ohrozené zdravie, alebo život klienta, alebo iných fyzických osôb . Prostriedky telesného obmedzenia môžu byť použité len v najnevyhnutnejšej miere, trvať len nevyhnutne dlhý čas a je neprípustné predlžovať ich použitie.

Použitie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia sú zamestnanci povinní zaznamenať do registra obmedzení a ďalej postupovať v zmysle platnej legislatívy. CSS Ľadoveň je povinné o použití prostriedkov obmedzenia klienta informovať bezodkladne jeho zákonného zástupcu, súdom ustanoveného opatrovníka a dôverníka.

V CSS Ľadoveň platí nulová tolerancia násilia a zlého zaobchádzania s klientom.

Zamestnanci sú poučení, že musia zabezpečiť preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu, alebo krutému, neľudskému, či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl. 16 ods.2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania.

7.1 Obmedzenie pohybu a zákaz návštev v CSS Ľadoveň v súvislosti s protiepidemickými opatreniami

V prípade vyhlásenia mimoriadnej situácie, výnimočného stavu alebo núdzového stavu, je klient povinný dodržiavať osobitné nariadenia vydané vedením CSS Ľadoveň, Žilinským samosprávnym krajom (ďalej len ŽSK), prípadne inými orgánmi verejnej správy. Ak je súčasťou takého nariadenia obmedzenie slobody pohybu, klient je povinný zdržiavať sa v tých priestoroch, ktoré boli poskytovateľom sociálnej služby určené. Táto povinnosť sa netýka situácie, kedy je nevyhnutné, aby klient zariadenie opustil (napr. pobyt v ústavnom zdravotníckom zariadení) alebo ak ide o vzájomnú dohodu klienta s organizáciou (napr. návrat klienta do domáceho prostredia). Ak je klient odkázaný na sprievod alebo dohľad pri lekárskom vyšetrení, CSS Ľadoveň mu poskytne sprevádzajúceho zamestnanca.

Taktiež v tejto situácií platí zákaz návštev. Za prísnych preventívnych a hygienických opatrení a po schválení riaditeľom je návšteva možná iba v prípade, ak ide o návštevu klienta v terminálnom štádiu ochorenia. Komunikácia s rodinnými príslušníkmi a blízkymi osobami klientov prebieha po predchádzajúcom dohovore so zamestnancami sociálneho úseku, výlučne telefonicky, písomne, alebo videohovorom s využitím sociálnych sietí cez tablet, alebo počítač.

Pri vstupe do zariadenia je v tejto situácií nutné používať najmä prekrytie horných dýchacích ciest, alebo iné ochranné pomôcky podľa aktuálne platného protiepidemického usmernenia.

8 Komisia prijímateľov sociálnych služieb a Stravovacia komisia

8.1 Komisia prijímateľov sociálnej služby

Komisia prijímateľov sociálnej služby(ďalej len Komisia PSS) je komisia zložená z klientov CSS Ľadoveň. Predseda Komisie PSS je volený priamou voľbou členmi Komisie PSS. Členstvo v Komisií PSS vzniká na základe žiadosti uchádzača o členstvo a schválením nadpolovičnou väčšinou už existujúcich členov Komisie PSS. Člen komisie sa môže kedykoľvek vzdať tejto funkcie a to písomnou formou.

Komisia PSS slúži aj ako poradný orgán pre manažment zariadenia a spolupodieľa sa na formovaní strategickej vízie, poslaní a cieľoch CSS Ľadoveň. Komisia PSS podáva vedeniu CSS Ľadoveň pripomienky, podnety, požiadavky a návrhy pre zlepšenie kvality života všetkých klientov v zariadení.

Komisia PSS sa stretáva s vedením CSS Ľadoveň podľa potreby, alebo na podnet klientov a to najmä v prípade dôležitých zmien a nečakaných udalostí, ktoré ovplyvňujú chod zariadenia. Z každej porady manažér kvality vyhotoví zápisnicu, v ktorej sú stanovené úlohy pre jednotlivé úseky. Oboznámenie sa zo zápisnicou potvrdia svojim podpisom vedúci zamestnanci jednotlivých úsekov a taktiež členovia Komisie PSS.

8.2 Stravovacia komisia

Stravovacia komisia je zložená z klientov CSS Ľadoveň. Členovia stravovacej komisie sa podieľajú na zostavovaní jedálnych lístkov a na základe podnetov ostatných klientov hodnotia kvalitu stravovania v zariadení. Porady členov Stravovacej komisie organizuje referent stravovania/zamestnanec výdaj stravy a spravidla sa stretávajú jeden krát týždenne, o čom sa vytvára záznam, ktorý členovia komisie podpisujú.

9 Prijímanie žiadateľa o poskytovanie sociálnej služby do CSS Ľadoveň a ukončenie poskytovania sociálnej služby

Prijímanie žiadateľa o sociálnu službu a ukončenie poskytovania sociálnej služby sa riadi Procesom prijímania a prepúšťania klienta.

S činnosťami súvisiacimi s prijímaním klienta je žiadateľ o sociálnu službu, alebo jeho rodinní príslušníci, prípadne opatrovník, respektíve jeho zákonný zástupca oboznámený pri prvom kontakte so zamestnancami úseku sociálnej starostlivosti(manažér úseku sociálnej starostlivosti, sociálny pracovník).

Žiadateľ o sociálnu službu sa stáva **klientom dňom podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.**

Po nástupe do CSS Ľadoveň sa klient, ktorý je prijatý na celoročný pobyt sám, alebo s pomocou rodinných príslušníkov môže prihlásiť k prechodnému, alebo trvalému v CSS Ľadoveň formou externého formulára. Súhlas k trvalému pobytu udeľuje riaditeľ.

Poskytovanie sociálnej služby v CSS končí v nasledovných prípadoch:

- uplynutím dohodnutej doby,
- úmrtím klienta,
- ukončením zo strany klienta, na jeho žiadosť,
- ukončením zo strany poskytovateľa.

9.1 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby

CSS Ľadoveň poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby musí byť uzatvorená spôsobom, ktorý je pre klienta zrozumiteľný. Zmluvu je klient, alebo jeho zákonný zástupca(príp. obidvaja) **povinný podpísať** najneskôr v deň nástupu do zariadenia.

Zmluvu za poskytovateľa podpisuje riaditeľ zariadenia.

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje okrem základných ustanovení aj informácie o druhu, forme a čase poskytovania sociálnej služby, o poskytovaných odborných, obslužných a ďalších činnostiach a sumu úhrady za poskytovanú sociálnu službu**.**

Suma úhrady za sociálnu službu musí obsahovať jednotlivé sumy úhrady za odborné činnosti (sociálne poradenstvo, pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, sociálna rehabilitácia, rozvoj pracovných zručností a **jednotlivé obslužné činnosti (**ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva a jednotlivé ďalšie činnosti. Všetky náležitosti k podpisu zmluvy sa riadia zákonom o sociálnych službách a aktuálne platným Všeobecne záväzným nariadením (ďalej len VZN) ŽSK. Klient a jeho zákonný zástupca sú oboznámení s ustanoveniami zmluvy ako aj s dopadom právnych záväzkov ešte pred podpisom zmluvy, a to pre nich v zrozumiteľnej forme. Zmluva je súčasťou spisu klienta. Dohodnuté zmeny/ustanovenia sa vykonávajú formou písomného dodatku.

9.2 Ukončenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

O ukončenie poskytovania sociálnej služby môže klient, alebo jeho zákonný zástupca kedykoľvek požiadať písomne. V prípade, že nie je dohodnuté inak, platí maximálna 30 dňová výpovedná lehota, ktorá začína plynúť dňom doručenia žiadosti o ukončenie poskytovania sociálnej služby poskytovateľovi.

V prípade začatia konania o ukončení poskytovania sociálnej služby zo strany poskytovateľa sa tento zaväzuje spolupracovať s klientom, jeho dôverníkom, zákonným zástupcom alebo rodinnými príslušníkmi na hľadaní iného riešenia ako pobytu v zariadení a dohodne aj termín ukončenia pobytu v zariadení. Ak dohoda

nie je možná najmä z dôvodu odmietnutia spolupráce dotknutých osôb, alebo CSS Ľadoveň nevie eliminovať riziká ďalšieho pobytu rozhodne o termíne ukončenia poskytovania služby.

CSS Ľadoveň má povinnosť pred jednostranným vypovedaním zmluvy doručiť písomné upozornenie na možnosť výpovede do vlastných rúk klienta, zákonného zástupcu, prípadne opatrovníka klienta a kópiu písomného upozornenia na možnosť výpovede do vlastných rúk dôverníkovi.

CSS Ľadoveň môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby klientovi:

- ak klient hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie,
- ak klient nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu za čas dlhší ako 3 mesiace, alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne 3-násobok dohodnutej mesačnej úhrady.
- ak klient neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby pri zmene Cenníka za poskytované sociálne služby v CSS Ľadoveň
- ak klient bez vážneho dôvodu nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako 6 po sebe nasledujúcich mesiacov (za vážny dôvod sa považuje najmä hospitalizácia v zdravotníckom zariadení)
- ak je prevádzka zariadenia podstatne obmedzená alebo je zmenený jej účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre klienta znamenalo zrejmú nevýhodu
- obec, alebo vyšší územný celok alebo UPSVaR rozhodne o zániku odkázanosti prijímateľa sociálnej služby na sociálnu službu.

CSS Ľadoveň vypovie zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, ak organizácia prestane spĺňať podmienky poskytovania sociálnych služieb, alebo je právoplatne rozhodnuté o zákaze poskytovať sociálnu službu, alebo došlo k výmazu organizácie z registra poskytovateľov sociálnych služieb.

9.3 Úhrada za sociálne služby

Klient platí úhradu za sociálnu službu v sume dohodnutej v zmluve o poskytovaní sociálnej služby podľa svojho príjmu a majetku. Celková suma úhrady za poskytovanú sociálnu službu je stanovená v zmluve o poskytovaní sociálnej služby za 28-31 dní podľa počtu dní v danom mesiaci.

Výška úhrady za odborné činnosti (sociálne poradenstvo, pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, sociálna rehabilitácia, rozvoj pracovných zručností, pomoc pri pracovnom uplatnení, pomoc pri hospodárení s peniazmi, podpora pri organizovaní času, podpora pri zapojení sa do spoločenského a pracovného života, podpora rozvoja osobných záujmov) a **jednotlivé obslužné činnosti** (ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva) a ďalšie činnosti (úschova cenných vecí) a za úhradu používania vlastných

elektrospotrebičov je určená v súlade s VZN ŽSK č. 31/2014 a aktuálnym Cenníkom poskytovaných sociálnych služieb v CSS Ľadoveň.

Ak klient nemá príjem, alebo jeho príjem nepostačuje na platenie úhrady za poskytnutú sociálnu službu, povinnosť platiť úhradu za sociálnu službu alebo jej časť prechádza postupne na zaopatrené plnoleté deti alebo rodičov (ak sa ich príjem spoločne neposudzuje a spoločne nezapočítava s príjmom klienta) alebo ju môže platiť aj iná osoba. Ak nedôjde k uzatvoreniu zmluvy o platení úhrady medzi CSS Ľadoveň a zaopatrenými plnoletými deťmi alebo rodičmi, ŽSK vydá rozhodnutie o povinnosti týchto fyzických osôb zaplatiť úhradu alebo jej časť za klienta, ktorému vznikla povinnosť platiť úhradu alebo jej časť. Ak klientovi nevznikne povinnosť platiť úhradu, alebo jej časť a túto nezaplatenú úhradu alebo jej časť nezaplatí ku dňu jej splatnosti iná osoba, táto nezaplatená úhrada alebo časť úhrady je pohľadávka CSS Ľadoveň voči klientovi, ktorá sa bude vymáhať v zmysle platných právnych predpisov.

Ak klient písomne požiadal Sociálnu poisťovňu o zasielanie dôchodku na bankový účet zariadenia formou hromadného poukazu, organizácia z plnej sumy dôchodku klienta odráta úhradu za poskytovanú sociálnu službu v danom mesiaci a „zostatok dôchodku“ je klientovi vyplácaný v hotovosti, do vlastných rúk v kancelárií sociálneho úseku v bloku B, 1. poschodie, č. dverí 1. V prípade, ochrany svojho príjmu pred stratou alebo odcudzením, môže klient požiadať sociálnych pracovníkov o vklad zostatku dôchodku priamo do hotovostných depozít.

Vyplácanie zostatkov dôchodkov prijímateľom sociálnej služby je realizované každý 15. deň v mesiaci. Ak vychádza dátum 15-teho na sobotu, sú vyplácané v piatok 14-teho, ak na nedeľu 15-teho sú vyplácané v pondelok 16-teho. Právo preberať zostatok dôchodku klienta môže splnomocnenec klienta, alebo súdom ustanovený opatrovník klienta.

9.4 Jednorazová úhrada za sociálnu službu

Podľa cenníka platného v CSS Ľadoveň vydaného na základe zákona č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov, VZN Žilinského samosprávneho kraja č. 31/2014 o poskytovaní sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb zriadených Žilinským samosprávnym krajom, o určení sumy úhrady za sociálne služby, spôsob ich určenia a platenia je:

Prijímateľ sociálnej služby je povinný zaplatiť poskytovateľovi sociálnej služby jednorazovú úhradu za výmenu posteľnej bielizne, poskytnutie osobnej hygieny alebo upratovanie častejšie ako je stanovené osobitným predpisom v prípadoch, ku ktorým došlo v priamej súvislosti s napr. nadmerným požitím alkoholických nápojov, omamnej látky, drogy a pod. Prijímateľ je povinný zaplatiť úhradu do 15. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

CSS Ľadoveň si vyhradzuje právo požadovať jednorazovú úhradu za sociálnu službu a za upratovanie častejšie ako je stanovené osobitým predpisom, ak klient **vedome aj po opakovanom upozornení znečisťuje a poškodzuje majetok zariadenia a vybavenie izieb** a tiež **znečisťuje spoločné priestory v budovách alebo vonkajší areál zariadenia** podľa článku kapitoly 6 tohto Domáceho poriadku.

Jednorazová úhrada za sociálnu službu je stanovená v súlade s Cenníkom za poskytované sociálne služby v CSS Ľadoveň v aktuálnom znení.

10 Ošetrovateľská starostlivosť

CSS Ľadoveň **poskytuje iba vybrané ošetrovateľské výkony podľa vyhlášky 244/2011 Z.z.** Ošetrovateľská starostlivosť v CSS Ľadoveň je poskytovaná v zmysle zákona 448/2008 Z.z. zákon o sociálnych službách v rozsahu zodpovedajúcemu zdravotnému stavu a individuálnych potrieb klientov. Zahŕňa pravidelné sledovanie zdravotného stavu, podávanie liekov, vykonávanie výkonov na základe ordinácie lekára, starostlivosť o osobnú hygienu, obliekanie, ako aj o ostatné denné činnosti. Starostlivosť je koordinovaná s ostatnými formami podpory služieb v zariadení s cieľom zabezpečiť komplexnú starostlivosť o klienta podľa stupňa odkázanosti na sociálnu službu a individuálnych potrieb.

Výkony ošetrovateľskej starostlivosti sú realizované v CSS Ľadoveň prostredníctvom ADOS v spolupráci s vedúcim úseku ošetrovateľsko – opatrovateľskej starostlivosti. Vedúci úseku ošetrovateľsko – opatrovateľskej starostlivosti taktiež úzko spolupracuje s obvodným lekárom.

Každý klient v CSS Ľadoveň má možnosť voľby lekára. Môže zotrvať u obvodného lekára, ktorého navštevoval pred nástupom do zariadenia, alebo sa prehlási do evidencie ku všeobecnému lekárovi, ktorý má v starostlivosti klientov CSS Ľadoveň. Všeobecný lekár ordinuje v priestoroch CSS Ľadoveň každý pondelok alebo podľa potreby. Okrem všeobecného lekára naše zariadenie navštevujú lekári špecialisti a to v odbore psychiatria, chirurgia a urológia. V zariadení ordinujú podľa potreby a podľa aktuálneho zdravotného stavu klientov.

Predpisovanie liekov a inkontinenčných pomôcok vykonáva vedúci úseku ošetrovateľsko – opatrovateľskej starostlivosti 1x mesačne, alebo podľa potreby. Následne sú expedované prostredníctvom lekárne do nášho zariadenia.

Zmenený zdravotný stav klienta vedúci úseku ošetrovateľsko – opatrovateľskej starostlivosti konzultuje s obvodným lekárom osobne a to návštevou ambulancie, telefonicky alebo formou mailovej komunikácie.

V priebehu popoludňajších a nočných služieb, počas víkendov a sviatkov službukonajúci personál v prípade zhoršeného zdravotného stavu klienta privolá RZP.

Pre klientov s podozrením na infekčné ochorenie je zriadená izolačná miestnosť. Klientom je poskytovaná adekvátna starostlivosť s dodržiavaním všetkých protiepidemických opatrení.

Klient a jeho rodinný príslušníci majú možnosť sa pravidelne informovať o zdravotnom stave u vedúceho úseku ošetrovateľsko – opatrovateľskej starostlivosti, v rámci jeho kompetencii, v prípadne jeho neprítomnosti u službukonajúcej sestry – vedúcej zmeny.

10.1 Hygiena

O osobnú hygienu klientov a čistotu sa starajú zamestnanci úseku ošetrovateľsko – opatrovateľskej starostlivosti CSS Ľadoveň.

Bežné denné úkony pri hygiene a sebaobsluhe:

- **Toalety** sú vykonávané 3x denne, alebo podľa potreby (výmena inkontinenčných pomôcok, výmena bielizne, umytie klienta na lôžku...).
- **Celkový kúpeľ** sa vykonáva minimálne jeden krát týždenne, alebo podľa potreby.

Zamestnanec pri úkonoch hygieny tela dbá na dodržiavanie dôstojnosti klienta a robí opatrenia na ochranu jeho intimity. Po dohode so zamestnancom úseku ošetrovateľsko - opatrovateľskej starostlivosti môže klient vykonať celkový kúpeľ sám, alebo s potrebným dohľadom zamestnanca, prípadne klientovi pri osobnej hygiene môže pomôcť rodinný príslušník/ blízka osoba.

10.2 Osobná bielizeň

Starostlivosť o osobnú bielizeň klientov zabezpečuje personál úseku ošetrovateľsko – opatrovateľskej starostlivosti v súčinnosti so zamestnancami úseku prevádzkových a obslužných činností (práčovne) podľa stupňa odkázanosti na sociálnu službu a individuálnych potrieb klientov.

Pri nepriaznivom zdravotnom stave pravidelnú výmenu osobnej bielizne zabezpečujú zamestnanci úseku ošetrovateľsko – opatrovateľskej starostlivosti podľa potreby tak, aby boli dodržané základné hygienické pravidlá.

V prípade, ak to zdravotný stav klienta dovoľuje, môže si výmenu osobnej bielizne zabezpečiť v práčovni osobne.

Z dôvodu zabránenia straty bielizne a oblečenia je potrebné, aby každý kus, ktorý je odovzdaný do práčovne bol označený priezviskom klienta.

V prípade výskytu infekčného ochorenia je údržba bielizne zabezpečovaná externou firmou**.**

11 Ubytovanie klientov

CSS Ľadoveň poskytuje sociálne služby celoročnou pobytovou formou a to v jedno a dvojlôžkových izbách (tzv. obytných jednotkách).

Obytná jednotka CSS Ľadoveň je podľa VZN ŽSK a Vyhlášky Ministerstva zdravotníctva 259/2008 Z.z. vybavená **predpísaným nábytkom a vybavením** vo vlastníctve CSS Ľadoveň a vedie sa o ňom inventárny

zoznam. V obytnej miestnosti sa podľa uvedenej vyhlášky nachádza základné vybavenie - **stôl, vešiak, odpadkový kôš** a na jedného klienta **posteľ, matrac, stolička, nočný stolík, skriňa**.

Pri umiestňovaní klienta do obytnej jednotky sú podľa možností rešpektované jeho individuálne potreby a záujmy, čím sa spoluvytvárajú podmienky pre uspokojenie jeho potrieb a dobrého spolunažívania. Klient si môže svoju obytnú jednotku alebo jej časť dovybaviť podľa svojich predstáv a možností a to na základe písomnej žiadosti s priloženou fotodokumentáciou nábytku/vybavenia po schválení riaditeľom zariadenia.

Po úmrtí klienta príbuzní donesený nábytok a osobné vybavenie z obytnej jednotky odvezú na vlastné náklady, ak nebolo dohodnuté inak.

Klient si môže na svoju izbu priniesť vlastný elektrospotrebič po predchádzajúcom dohovore so sociálnym pracovníkom. Užívanie elektrospotrebičov je spoplatnené v súlade s platným **Cenníkom za poskytované sociálne služby v CSS Ľadoveň** v aktuálnom znení a VZN ŽSK č. 31/2014. **Prinesené elektrospotrebiče**, **musia byť pred prinesením do zariadenia písomne nahlásené a prekontrolované**(či spĺňajú bezpečnostné a protipožiarne kritériá) **na úseku sociálnej starostlivosti**.

Prinesené elektrospotrebiče podliehajú pravidelnej revízii podľa príslušných bezpečnostných noriem. Ak sa pri revízii zistí, že elektrospotrebič nevyhovuje bezpečnostným normám, je potrebné, aby klient/príbuzný zabezpečil jeho odnesenie zo zariadenia.

Za súkromný priestor klienta, na ktorý sa vzťahuje rešpektovanie práva na súkromie, sa považuje jeho obytná jednotka alebo jej časť(v prípade dvojposteľových izieb) a jej vybavenie, v ktorom si klient odkladá svoje osobné veci.

Zamestnanci vstupujú do izieb klientov po predchádzajúcom klopaní a výzve na povolenie k vstupu. V prípade, že klient na klopanie neodpovedá ani po 3 klopaniach za sebou, upozorní zamestnanec klienta na to, že z hľadiska bezpečnosti a ochrany zdravia a života, je nútený vstúpiť do izby alebo do hygienického zariadenia aj bez povolenia k vstupu. Následne môže do tohto priestoru vstúpiť aj bez súhlasu klienta.

Klient sa v priebehu pobytu v CSS Ľadoveň môže **presťahovať do inej obytnej jednotky:**

- **na jeho odôvodnenú žiadosť** (napr. z dôvodu zlých medziľudských vzťahov, finančných problémov príp. z dôvodu zlepšenia podmienok bývania, a pod.),
- **na návrh interdisciplinárneho tímu** (napr. z dôvodu zhoršeného zdravotného stavu klienta, pri hrubom porušovaní dobrých mravov).

Klient má možnosť zamykať si svoju izbu. V prípade dvojlôžkovej izby je jej zamykanie možné iba po vzájomnej dohode spolubývajúcich.

Pri strate, alebo poškodení kľúča, prípadne celého zámku od ubytovacích priestorov si výrobu náhradného kľúča, prípadne výmenu celého zámku hradí klient. Výrobu náhradného kľúča, alebo kúpu celého zámku zabezpečuje výlučne zamestnanec úseku prevádzkových a obslužných činností v súlade s VP/015 Kľúčový poriadok.

Pri využívaní **spoločných priestorov** v zariadení (vchod, chodby, schodištia, priestory pod schodišťami, spoločenské a terapeutické miestnosti, knižnica...)nie je klient obmedzovaný, alebo z nich užívania vylúčený **s výnimkou miestností, ktoré majú určené osobitné podmienky pre vstup**. Tieto vyhradené priestory sú jasne označené **zákazom vstupu nezamestnaným osobám**.

11.1 Upratovanie

Starostlivosť o čistotu a poriadok v obytných jednotkách klientov zabezpečuje personál úseku prevádzkových a obslužných činností (upratovačky) podľa stupňa odkázanosti na sociálnu službu a individuálnych potrieb klientov podľa stanoveného harmonogramu alebo podľa potreby.

Je dôležité, aby klienti podľa možností a zdravotného stavu **dodržiavali hygienické predpisy, čistotu a poriadok vo všetkých priestoroch zariadenia vrátene vlastnej obytnej jednotky**.

V prípade, že klient nedodržiava hygienické a protiepidemiologické predpisy, čím môže ohroziť svoje zdravie a zdravie iných osôb (napr. uskladňuje na izbe pokazené potraviny, znečistené šatstvo a pod.), umožní po rozhovore a vzájomnej dohode zamestnancovi úseku prevádzkových a obslužných činností - upratovačke vykonať potrebné opatrenia (upratanie, dezinfekciu).

Komplex činností, ktorými sa zabezpečujú hygienické požiadavky vyplývajúce z hygienickej a protiepidemiologickej starostlivosti voči prenosu chorôb a proces odstraňovania všetkých zdrojov znečistenia, ohrozujúcich kvalitu prostredia, bezpečnosť a zdravotnú neškodnosť je upravený vo VP 015/2023 **Sanitačný a dezinfekčný poriadok CSS** Ľadoveň a VP /019 A a VP/19B **Prevádzkový poriadok**.

11.2 Údržba

Zamestnanci úseku prevádzkových a obslužných činností odstraňujú zistené poruchy/havarijné stavy bezodkladne.

V prípade požiadavky na opravu/údržbu klient, príbuzný, zamestnanec úseku ošetrovateľsko – opatrovateľskej starostlivosti, úseku sociálnej starostlivosti, prípadne iný zamestnanec vypíše žiadanku a vloží ju do schránky umiestnenej v budove A aj v budove B na prízemí pri veľkom výťahu. Tu sa nachádzajú aj čisté tlačivá.

Ak je požiadavka zo strany klienta/príbuzného, predložená ústne, vypíše žiadanku na opravu zamestnanec úseku ošetrovateľsko – opatrovateľskej starostlivosti, úseku sociálnej starostlivosti, prípadne iný zamestnanec.

Klient po predchádzajúcom dohovore umožní zamestnancom úseku prevádzkových a obslužných činností vstup do bytovej jednotky za účelom odstránenia poruchy.

12 Stravovanie

CSS Ľadoveň zabezpečuje klientom celodenné stravovanie, prostredníctvom externého dodávateľa: SERVIS gastro s.r.o.. Dodávateľ zabezpečuje racionálnu stravu, diabetickú diétu, šetriacu diétu, bezlaktózovú diétu a bezlepkovú diétu. V prípade odporúčania lekárom (o čom musí existovať záznam zdravotnej dokumentácii klienta) a po dohode s dodávateľom je možné zabezpečiť aj iný typ diéty (ak je to v možnostiach dodávateľa).

Klient v zariadení s celoročnou pobytovou sociálnou službou s poskytovaním stravovania je podľa zákona č. 448/2008 Z. z. Zákon o sociálnych službách **povinný odobrať v rámci tejto sociálnej služby aspoň dve jedlá denne, z ktorých jedno musí byť obed alebo večera.**

Klient nie je povinný odoberať v rámci sociálnej služby **jedlo len v prípade**, ak to nedovoľuje jeho zdravotný stav a strava sa mu podáva iným spôsobom, napr. cez nosogastrickú sondu, perkutánnu endoskopickú gastrostómiu (PEG) alebo perkutánnu endoskopickú jejunostómiu (PEJ).

Za **celodenné stravovanie** sa považujú raňajky, desiata, obed, olovrant a večera.

Za **celodenné stravovanie pri diabetickej diéte** sa považujú raňajky, desiata, obed, olovrant, večera a druhá večera.

Dodávateľ stravy zostaví a zašle návrh jedálneho lístka, pričom dbá na pestrosť a biologickú hodnotu, ako aj na rozmanitosť a kalorickú hodnotu celodenne podávanej stravy zodpovedajúcu veku a zdravotnému stavu klientov. Z návrhu jedálneho lístka referent stravovania/zamestnanec výdaja stravy v súčinnosti zo Stravovacou komisiou, ktorej členmi sú zástupcovia klientov zostavia jedálny lístok, ktorý zašlú dodávateľovi stravy. Následne je navrhovaný jedálny lístok prekonzultovaný a schválený zazmluvnenou diétnou sestrou. Po schválení diétnou sestrou je jedálny lístok je zaslaný späť do zariadenia a pre klientov zverejňovaný na nástenkách, ktoré sú na to určené. Klienti majú možnosť podávať pripomienky k strave prostredníctvom Stravovacej komisie (čl. 8.2)

Pri príprave a konzumácii vlastných potravín je potrebné, aby klient dodržiaval **hygienické a protiepidemiologické opatrenia** (úschova potravín v chladničke, potraviny po dátume spotreby a pod.).

Strava je mobilným klientom vydávaná:

- vo výdajni, súčasťou ktorej je jedáleň, prízemie budovy bloku B
- v miestnosti pre oddych a stravovanie klientov na druhom poschodí bloku B

v časovom rozvrhu:

- raňajky od 7:30 hod. do 8.30 hod. (desiata je podávaná pri raňajkách)
- obed od 12,00 hod. do 13,00 hod. (olovrant je podávaný pri obede)
- večera od 17.00 hod. do 18.00 hod.

II večera je vydávaná spolu s večerou a klientom podávaná cca medzi 20:00 a 21:00 hod. pred podávaním večernej dávky inzulínu.

Imobilným klientom sa strava podáva na izbe (na lôžku alebo pri jedálenskom stole).

V prípade nepriaznivého zdravotného stavu klienta, ktorý sa stravuje **v jedálni** sa strava podáva **priamo na izbu v termonádobách.**

Na požiadanie a po dohode s personálom môže byť klientovi strava vydaná aj v inom čase (napr. skoršie raňajky pred plánovaným vyšetrením u lekára, alebo neskorší príchod do zariadenia).

Nespotrebované prebytky jedla sa likvidujú podľa platnej legislatívy.

Zvyšky jedla sa nesmú vyhadzovať do odpadu ani do WC.

12.1 Odhlasovanie zo stravy

Odhlásenie zo stravy je podmienené neprítomnosťou klienta v zariadení.

Klient sa môže zo stravy odhlásiť na sociálnom úseku vždy 1 deň vopred do 11,00 hod. na utorok až piatok alebo v piatok do 11,00 hod ak sa chce odhlásiť na sobotu, nedeľu a pondelok a to vypísaním tlačiva **„Neprítomnosť"**(čl. 18)**.**

V prípade **neplánovanej hospitalizácie klienta** - ak bola u klienta potvrdená hospitalizácia zdravotníckym zariadením do 11,00 hod. strava je odhlásená automaticky od nasledujúceho dňa. Ak klienta hospitalizujú v zdravotníckom zariadení po 11,00 hod. - večeru v deň začatia hospitalizácie a raňajky na nasledujúci deň už **nie je** možné neodhlásiť.

13 Úschova cenných vecí klientov

Ú**schova cenných vecí** sa riadi ustanoveniami VZN ŽSK č. 31/2014. Klient je pri nástupe do CSS Ľadoveň informovaný zamestnancom úseku sociálnej starostlivosti o možnosti úschovy cenných vecí na úseku sociálnej starostlivosti. Cenné veci ako je finančná hotovosť, šperky z cenných kovov, hodinky a pod. preberie sociálny pracovník do úschovy na základe zmluvy o úschove. Táto služba je spoplatnená podľa **Cenníka za poskytované sociálne služby v CSS Ľadoveň v aktuálnom znení.**

Zamestnanec CSS Ľadoveň podrobne opíše prevzatú cennú vec. V prípade šperkov, hodiniek, príp. iných hmotných cenností vyhotoví fotografiu. Za cenné veci v úschove zodpovedá CSS Ľadoveň. Klient môže požiadať o vydanie uschovanej cennej veci a prevzatie osobne podpíše. V prípade úmrtia klienta, zamestnanec sociálneho úseku vyhotoví protokol o pozostalosti, v ktorom uvedie všetky cenné veci, ktoré sú predmetom úschovy, finančnú hotovosť a pod. a prihlási ich do dedičského konania. Vydané sú právoplatnému dedičovi na základe právoplatného osvedčenia o dedičstve.

CSS Ľadoveň nezodpovedá za cenné vecí, ktoré má klient na izbe a nepožiadal o ich úschovu.

14 Osobná korešpondencia

Poštové listové zásielky určené pre klientov, okrem doporučených, do vlastných rúk, peňažných zásielok preberá od poštového doručovateľa sociálny pracovník, ktorý ich následne odovzdá adresátovi na izbu, alebo uloží do poštovej schránky, ak klient takúto má. Klient môže požiadať ktoréhokoľvek zamestnanca CSS Ľadoveň o otvorenie listovej zásielky a o informáciu o obsahu. Oslovený zamestnanec toto na požiadanie klienta vykonať môže, pričom je viazaný zachovávaním listového tajomstva.

15 Náhrada škody spôsobenej zariadením klientovi

Ak CSS Ľadoveň spôsobí pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou klientovi škodu, poškodený klient má právo na náhradu škody v zmysle § 6 ods. 4 zákona o sociálnych službách. Klient, jeho právny zástupca alebo blízka osoba bezodkladne nahlási ním predpokladanú vzniknutú škodu riaditeľovi CSS Ľadoveň. Riaditeľ, alebo ním poverený zamestnanec spíše Úradný písomný záznam (tlačivo je súčasťou procesu sociálneho poradenstva), kde popíše vzniknutú situáciu.

Záznam musí obsahovať:

- dátum, čas, miesto a opis situácie pri ktorej došlo k predpokladanej škode
- opis predpokladanej škody
- odhad výšky predpokladanej škody
- kto a kedy záznam vystavil.

Riaditeľ rozhodne o zodpovednosti a uznaní škody zariadenia a dohodne s klientom spôsob a lehotu náhrady škody. Dohoda je písomná a podpisuje ju riaditeľ a klient, alebo jeho právny zástupca.

16 Aktivity a spoločenský život v zariadení

CSS Ľadoveň zabezpečuje klientom prístup k rôznym druhom aktivít, ktoré zohľadňujú ich potreby a požiadavky. Prostredníctvom aktivít klienti môžu rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti. Hlavným cieľom terapií a aktivít je umožniť klientom aktívne sa zapájať do života komunity a zmysluplne organizovať svoj voľný čas vo všetkých oblastiach, o ktoré majú záujem. **Klient si môže vybrať z aktivít**, kde sú využívané prvky arteterapie, biblioterapie, záhradnej terapie, muzikoterapie, pohybovej aktivizácie, jóga, pracovná terapia s prvkami kulinoterapie. Oddýchnuť, zrelaxovať môžu v Snoezelen miestnosti.

V CSS Ľadoveň je zriadená knižnica, spoločenské a terapeutické miestnosti a reminiscenčná miestnosť. Pre zlepšenie kvality života klientov, možnosť pracovne sa uplatniť a rozvíjať pracovné schopnosti bola CSS Ľadoveň zriadená keramická dielňa. Práca s hlinou, modelovanie a glazovanie výrobkov je vhodné pre klientov, ktorí majú záujem o tvorivé myslenie a živú kreativitu, rozvíjanie fantázie a zručnosti a hlavne podpory jemnej motoriky.

V rámci aktivizácie zamestnanci úseku sociálnej starostlivosti organizujú skupinové aktivity. Klienti, ktorí nemajú záujem o skupinové aktivity majú možnosť využívať svoj voľný čas prostredníctvom **individuálnej aktivizácie podľa zdravotného stavu aj na izbe .**

Každý klient má vypracovaný **individuálny plán**. Na jeho tvorbe sa podieľa interdisciplinárny tím v súčinnosti s klientom. Klient má právo individuálny plán odmietnuť, čo potvrdí svojím podpisom.

Klienti majú možnosť aktívne sa spolupodieľať na tvorbe plánu aktivít podávaním návrhov prostredníctvom Komisie PSS. Návrhy sú po zvážení a možností realizácie zahrnú do mesačného, alebo ročného plánu aktivít. Inštruktori sociálnej rehabilitácie, v náležitej a potrebnej miere podporujú u klientov sebaobslužné a sociálne zručnosti, kognitívne funkcie, nácvik používania kompenzačných pomôcok, nácvik hospodárenia s financiami. O ponuke aktivít sú klienti informovaní prostredníctvom oznamov na nástenkách vo vestibule zariadenia a taktiež osobne.

Pre uspokojenie **duchovných potrieb** je v zariadení zriadená kaplnka, ktorá je klientom sprístupnená denne. V pracovných dňoch je klientom poskytovaná fyzioterapia a psychologická pomoc.

17 Návštevy v CSS Ľadoveň

Klienti môžu prijímať návštevy každý deň v odporúčanej dobe od 08:00 hod. do 19:00 hod. (to neplatí, pokiaľ sú v zariadení obmedzené návštevy vydaným rozhodnutia od štátneho alebo samosprávneho orgánu (napr. zákaz návštev vydaným RÚVZ v Martine, vážne technické a bezpečnostné dôvody a pod). Zákaz návštevy môže vydať aj riaditeľ a to z dôvodu nedôstojného správania návštevníka ku klientovi, ak je návštevník zjavne pod vplyvom alkoholu a je evidentné, že jeho spôsob správania sa voči iným osobám odporuje dobrým mravom, alebo môže ohroziť klientov. Výnimky mimo odporúčaných návštevných hodín platia len v situáciách, ktoré neznesú odklad (napr. klient v terminálnom štádiu ochorenia). Pre takúto návštevu je potrebné mať písomný súhlas riaditeľa.

Návštevy sa zapisujú do **knihy návštev** (uvádza sa: dátum, meno, meno navštívenej osoby alebo klienta, čas príchodu, čas odchodu a podpis**), ktorá je** umiestnená na vrátnici zariadenia. Návštevy majú povolené zdržiavať sa len v priestoroch, ktoré sú pre na tento účel vymedzené(izba klienta, knižnica, spoločenská miestnosť, exteriér zariadenia...). V prípade dvojlôžkových izieb je návšteva na izbe povolená len so súhlasom spolubývajúceho. Návštevy na izbách môže službukonajúci zamestnanec obmedziť z dôvodu ochrany **osobného súkromia a zachovania intimity** pri poskytovaní sociálnych služieb(napr. vykonávanie toalety). V takomto prípade bude návšteva vyzvaná, aby na nevyhnutný čas opustila miestnosť. Návšteva nesmie počas prítomnosti v zariadení vstupovať do izieb ostatných klientov a prevádzkových priestorov zariadenia. Návštevníci sú povinní dodržiavať všetky bezpečnostné a zdravotné predpisy platné pre CSS Ľadoveň.

Klient nemôže ubytovať na svojej izbe iné osoby, ani najbližších príbuzných. Návšteva sa nesmie počas doby trvania návštevy u klienta sprchovať, prať si osobné vecí, ani odpočívať v posteli klienta (ležať, spať).

Návšteva sa riadi podľa pokynov službukonajúcich zamestnancov.

Prehliadka zariadenia návštevami a cudzími osobami bez súhlasu riaditeľa **nie je dovolená**. Klienti vo vlastnom záujme dbajú na dodržiavanie tejto zásady. Návštevy majú zakázané vytváranie vizuálnych a audiovizuálnych záznamov klientov, zamestnancov a priestorov CSS Ľadoveň.

18 Prechodné opustenie zariadenia, nahlásenie neprítomnosti/„dovolenky“ v zariadení

Klient má možnosť plánovane, prechodne opustiť zariadenie na tzv. neprítomnosť/„dovolenku“. V prípade, že klient opustí zariadenie na viac ako jeden deň (24 hodín), je potrebné túto skutočnosť nahlásiť na úseku sociálnej starostlivosti. Nahlásiť neprítomnosť klienta v zariadení môže klient alebo rodinný príslušník a to osobne alebo telefonicky. Sociálny pracovník neprítomnosť/„dovolenku“ klienta zaznamená na tlačive „Neprítomnosť“, alebo si tlačivo klient/príbuzný vyplní sám, pripadne s pomocou sociálneho pracovníka.

Prechodné opustenie zariadenia je potrebné nahlásiť minimálne 1 deň vopred do 11,00 hod. na utorok až piatok alebo v piatok do 11,00 hod ak sa chce klient odhlásiť na sobotu, nedeľu a pondelok. Sociálny pracovník následne informuje zamestnancov úseku ošetrovateľsko – opatrovateľskej starostlivosti, ktorí nachystajú pre klienta lieky a zamestnancov úseku prevádzkových a obslužných činností – referenta stravy/zamestnanca prípravy a výdaja stravy, ktorí zabezpečia odhlásenie zo stravy.

Pred sviatkami (Veľká noc, Vianoce) sú na nástenkách vo vestibule oznámené termíny dokedy je možné neprítomnosť nahlásiť.

Ak klient nenahlási neprítomnosť v zariadení včas, úhradu za pobyt a stravu platí v plnej výške aj keď v zariadení nebude prítomný. Neodhlásenú stravu si však po dohode s personálom môže prísť prevziať a to za dodržania epidemických a hygienických predpisov (napr. do 2 hodín od vydania stravy).

19 Neohlásený odchod zo zariadenia

Klient má možnosť slobodne opustiť zariadenie podľa svojho uváženia. Nakoľko si zariadenie si z bezpečnostných dôvodov vyhradzuje právo evidovať prítomnosť klientov vedenie zariadenia odporúča klientom, aby si pri **opustení zariadenia** (vychádzka, nákup potravín, návšteva lekára, a pod.) zapísali čas odchodu a predpokladaný čas návratu do tlačiva „Vychádzky PSS“ na vrátnici. Zamestnanci však pravdivosť takejto informácie neoverujú ďalším dotazovaním. Takisto môže byť klientovi odporučené, aby vzhľadom na svoj aktuálny zdravotný stav neopúšťal zariadenie. Zariadenie CSS Ľadoveň klientom neodporúča odchod v nočných hodinách. Vrátnica zariadenia je otvorená do 21,00hod., preto plánovaný návrat z vychádzky po 21,00 hod. treba vopred dohodnúť so službukonajúcim zamestnancom úseku ošetrovateľsko opatrovateľskej starostlivosti.

V prípade, že sa klient nevráti v uvedený čas do zariadenia, ak je to možné, preverí službukonajúci personál zariadenia prítomnosť klienta na mieste, kde uviedol. V prípade, že nie je možné zistiť prítomnosť a stav

klienta na nahlásenom mieste, službukonajúci personál neodkladne upovedomí riaditeľa, ktorý rozhodne o ďalšom postupe.

Klientovi s poruchou orientácie v prostredí je na prechádzku, nákup a pod. pridelený sprievod zamestnanca alebo personál požiada o zabezpečenie takéhoto sprievodu rodinného príslušníka, príp. blízku osobu klienta. Toto opatrenie slúži ako prevencia pred poškodením a ohrozením zdravia a života klienta. CSS Ľadoveň si vyhradzuje právo urobiť príslušné bezpečnostné opatrenia na ochranu zdravia a života klienta, ktorý trpí poruchami orientácie v čase a priestore, kde hrozí neprimerané riziko ujmy na živote, zdraví alebo majetku pri samostatnom opustení zariadenia.

20 Sťažnosti a podnety a klientov

Klient v CSS Ľadoveň má možnosť vyjadriť svoju nespokojnosť s poskytovanými sociálnymi službami, prípadne podať návrh, odporúčanie alebo upozornenie na postup alebo zmenu vedúcu ku skvalitneniu sociálnej služby a to prostredníctvom sťažnosti, pripomienky alebo podnetu.

Sťažnosťou sa klient, alebo iná osoba, ktorá sťažnosť podáva domáha ochrany práv, o ktorých si myslí, že boli porušené, poukazuje ňou na konkrétne nedostatky, alebo porušenie právnych predpisov.
Môžu byť v ústnej, alebo písomnej forme.

K anonymnému podávaniu podnetov a sťažností slúži aj schránka podnetov a sťažností. Túto schránku má CSS Ľadoveň umiestnenú na viditeľnom mieste - na prízemí bloku B oproti prvému schodisku a každý klient je o tejto schránke ústne upovedomený.
Táto schránka je pravidelne kontrolovaná manažérom kvality. V prípade obdržania podnetu, alebo sťažnosti postupuje MK v súlade VP/005 Sťažnosti.

Možnosti podania sťažnosti, podnetu:

- ústne – ktorémukoľvek zamestnancovi CSS Ľadoveň
- telefonicky na ktoromkoľvek zverejnenom tel. čísle
- písomne - poštou, e - mailom alebo napísanú ju odovzdá ktorémukoľvek zamestnancovi, ktorý ju postúpi ďalej

Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresa trvalého, alebo prechodného bydliska sťažovateľa.

Sťažnosť je možné napísať na formulár pre podanie sťažností, podnetov a pripomienok, ktorý je k dispozícii u manažérov jednotlivých úsekov a na vrátnici.

Každý zamestnanec CSS Ľadoveň je povinný sťažnosť prijať a prijatú sťažnosť postúpiť ju príslušnému zamestnancovi.

Klienti, ktorí nie sú schopní z dôvodu nepriaznivého zdravotného stavu alebo obmedzených komunikačných schopností vyjadriť nespokojnosť s priebehom, či kvalitou poskytovanej služby, môžu podať sťažnosť ktorémukoľvek zamestnancovi CSS Ľadoveň, alebo blízkej osobe.

Pri riešení sťažnosti bude rešpektované súkromie a ľudské práva sťažovateľa.

21 Opatrenia pri porušovaní predpisov a Domáceho poriadku

Dodržiavanie tohto Domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania klientov v CSS Ľadoveň. Každé závažné porušenie Domáceho poriadku je potrebné **zapísať do denného hlásenia** a bezodkladne nahlásiť vedúcemu úseku ošetrovateľsko - opatrovateľskej starostlivosti a následne aj sociálnemu pracovníkovi, ktorí problém a návrh na riešenie prejednajú s riaditeľom zariadenia.

Klientom odporúčame rešpektovať zásady spolunažívania a svojím konaním neobmedzovať, či neohrozovať iných klientov, pri využívaní sociálnej služby ako aj zamestnancov pri výkone ich pracovných povinností. Ak klient **opakovane porušuje predpisy a Domáci poriadok** v zariadení alebo sa opakovane správa v rozpore so zásadami dobrých mravov a spolunažívania s ostatnými klientmi alebo narúša verejný poriadok, poučí ho sociálny pracovník zariadenia o prípadných následkoch jeho konania, v súlade so zachovaním jeho dôstojnosti. Ak sa jedná o krádeže, fyzické napádanie sa medzi klientmi a pod. môžu sa obrátiť na Okresný úrad, odbor všeobecnej vnútornej správy na priestupkové konanie alebo na Políciu SR. O týchto opatreniach vedie sociálny pracovník príslušné záznamy.

Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku, riaditeľ môže uložiť tieto opatrenia:

- ukončenie poskytovania sociálnej služby,
- návrh na ochrannú liečbu (ambulantné alebo ústavné ochranné liečenie podľa druhu psychiatrického ochorenia klienta),
- podanie trestného oznámenia.

Za hrubé a závažné porušenie domáceho poriadku sa považuje:

a) slovné a fyzické **napádanie ostatných klientov a zamestnancov**, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou),

b) **neprijateľné správanie v** rozpore s pravidlami uvedenými v tomto Domácom poriadku ako dôsledok **nadmerného požitia alkoholických nápojov alebo psychotropných návykových látok**,

c) **ohrozovanie** svojho **života a zdravia** ako aj života a zdravia iných osôb, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou),

d) **hrubé porušovanie dobrých mravov**, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou), (porušovanie pravidiel správania sa, ktoré sú v prevažnej miere v spoločnosti uznávané, správanie narúšajúce občianske spolunažívanie a iné),

e) porušovanie **bezpečnostných a protipožiarnych opatrení, fajčenie v priestoroch zariadenia, ktoré nie sú na to určené**

f) nedodržiavanie a **obmedzovanie ľudských práv a slobôd klientov a zamestnancov,**

g) vedome a úmyselné **poškodzovanie majetku** zariadenia, majetku klientov, zamestnancov, krádeže a pod.

V prípade **porušenia Domáceho poriadku klienta, ktorý je obmedzený na spôsobilosť na právne úkony** riaditeľ bezodkladne upovedomí opatrovníka alebo dôverníka o charaktere a rozsahu porušenia a prerokuje s ním prijaté opatrenia.

22 Záverečné ustanovenia

Tento Domáci poriadok je klientovi, jeho právnym zástupcom ako aj návštevníkom k dispozícii a sociálny pracovník je povinný oboznámiť ich o význame a obsahu tohto dokumentu spôsobom, ktorý je pre nich zrozumiteľný.

Domáci poriadok bol prerokovaný s Komisiou PSS, zodpovednými zamestnancami zariadenia a bude priebežne aktualizovaný v súlade s právnymi predpismi.

Domáci poriadok platí pre všetky organizačné úseky CSS Ľadoveň odo dňa účinnosti a je záväzný pre všetkých zamestnancov. Vnútorný predpis nadobúda účinnosť dňom 1.9. 2025 .

Nadobudnutím účinnosti a platnosti tejto verzie Vnútorného predpisu strácajú platnosť a účinnosť všetky jeho predchádzajúce verzie.

Prílohy

P. č.	Názov prílohy
Príloha č.1	Záznam revízií
Príloha č.2	Záznam o oboznámení zamestnancov s dokumentom
Príloha č.3	Záznam o oboznámení členov Komisie prijímateľov sociálnych služieb
Príloha č.4	Záznam o pridelení dokumentu
Príloha č.5	
Príloha č.6	
Príloha č.7	

Príloha č. 1 **Záznam revízií**

Názov dokumentu		**Domáci poriadok**	
Revízia	Úprava str. č.	Zmeny	Dátum platnosti od
č.4	Celý dokument	Celková formálna úprava a zmeny vykonané v zmysle platnej legislatívy	2.12.2024

Príloha č. **Záznam o oboznámení zamestnancov s dokumentom**

Vedúci zamestnanec je povinný oboznámiť príslušných zamestnancov s obsahom VP			
Názov dokumentu: **Domáci poriadok**			
Svojím podpisom potvrdzujem, že dokument som preštudoval a vyhlasujem, že pri práci budem postupovať v súlade so zásadami uvedenými v tomto dokumente. Uvedomujem si následky, ktoré pre mňa vyplývajú z neplnenia si pracovných povinností, ktoré mi tento dokument ukladá.			
Oboznámenie vykonal:			
Potvrdenie o oboznámení sa s VP			
Úsek	Meno zamestnanca	Podpis	Dátum

Príloha č. 3 **Záznam o oboznámení členov Komisie prijímateľov sociálnych služieb**

Záznam o oboznámení členov Komisie prijímateľov sociálnych služieb

Názov dokumentu: **Domáci poriadok**

Svojím podpisom potvrdzujem, že dokument som preštudoval/a a vyhlasujem, že budem postupovať v súlade so zásadami uvedenými v tomto dokumente.
Uvedomujem si následky, ktoré pre mňa vyplývajú z neplnenia si pracovných povinností, ktoré mi tento dokument ukladá.

Oboznámenie vykonal:

Oboznámení členovia Komisie PSS

Meno prijímateľa sociálnych služieb – člena komisie PSS	Podpis	Dátum

Záznam o pridelení dokumentu				
Názov dokumentu		**Domáci poriadok**		
Poradové číslo výtlačku	Dátum pridelenia dokumentu	Organizačný úsek	Meno zamestnanca Podpis zamestnanca	Dátum stiahnutia dokumentu