	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 1/14


## Domáci poriadok

**(Domov sociálnych služieb A. Medňanského 2402/48, Martin)**

Vydaný v zmysle príslušných ustanovení zriaďovacej listiny, organizačného poriadku zariadenia, zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov a Všeobecne záväzného nariadenia 31/2014 Žilinského samosprávneho kraja

Verzia	01	Platná od	1.10.2018
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	04	Registratúrna značka	RB
Výtlačok číslo	01	Riaditeľka DSS Méta	
Výtlačok číslo	02	Manažérka kvality DSS Méta	
Výtlačok číslo	03	Vedúca prevádzky P	
Výtlačok číslo	04	Voľne dostupný na vyhradenom mieste prevádzky P	

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Ondrej Buzala	Mgr. Daniela Červeňová	Mgr. Erika Krebesová
Funkcia	Tabita-İKSS s.r.o.	manažérka kvality DSS Méta	riaditeľka DSS Méta
Dátum	01.08.2017	25.09.2018	25.09.2018
Podpis	/		

	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 2/14

## 1. Účel smernice

- 1.1. Domov sociálnych služieb (ďalej len „DSS“ alebo „zariadenie“) vydáva Domáci poriadok, ktorý upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečovaní a poskytovaní sociálnej starostlivosti a s tým spojené poskytovanie sociálnych služieb a upravuje práva a povinnosti klientov ako aj DSS ako poskytovateľa sociálnej služby v súlade s platnou legislatívou a všeobecne záväznými predpismi.
- 1.2. Predpokladom poskytovania kvalitných služieb je poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života klientov zariadenia. DSS uplatňuje prvky systému manažérstva kvality ako nástroj trvalého zlepšovania všetkých činností v zariadení. Dôraz kladieme hlavne na tieto oblasti:
  - ľudská a občianska dôstojnosť,
  - potreby a požiadavky klienta,
  - sociálny status klienta, jeho vzťahy, rodina a komunita,
  - odborný a profesionálny prístup,
  - kvalitné služby.
- 1.3. Pokiaľ sa tento predpis odvoláva na „proces“, myslí sa tým spracovaný postup, s ktorým môže byť ak je to účelné občan, klient, respektíve jeho zákonný zástupca a dotknutí rodinní príslušníci oboznámení primeraným spôsobom a v primeranom rozsahu. Proces je súčasťou Príručky implementácie podmienok kvality. Domáci poriadok sa odvoláva na proces vtedy, ak opisovanie celej činnosti nie je v domácom poriadku účelné.
- 1.4. DSS aplikuje podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb podľa prílohy č.2 písm. A, zákona o sociálnych službách (ďalej len „podmienky kvality“). S postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s touto prílohou informuje svojich zamestnancov na svojich interných školeniach a poradách a svojich klientov primeraným spôsobom na spoločných podujatiach. Plnenie podmienok kvality je taktiež súčasťou procesov.

## 2. Rozsah platnosti

Tento dokument platí pre všetkých zamestnancov, klientov a návštevy prevádzky.

## 3. Skratky a pojmy


- 3.1. V predpise sú použité nasledovné skratky:

DSS	Domov sociálnych služieb
ŽSK	Žilinský samosprávny kraj
VZN	Všeobecne záväzné nariadenie.

- 3.2. V predpise sú použité nasledovné pojmy

Zákon o sociálnych službách	Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.
Zariadenie	Domov sociálnych služieb Méta
Klient, PSS	Fyzická osoba, s ktorou je uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnych služieb.

- 3.3. Sociálna služba je „odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na:

	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 3/14


- a) prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,
- b) zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopností fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
- c) zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
- d) riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
- e) prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny

#### 4. Charakteristika DSS

- 4.1. DSS Méta je zariadenie, ktoré poskytuje sociálne služby v nasledovnej forme: ambulatná forma sociálnej služby.
- 4.2. DSS poskytuje sociálne služby fyzickej osobe do dovŕšenia dôchodkového veku prijímateľa, ktorý je odkázaný na pomoc inej fyzickej osoby a jeho stupeň odkázanosti je najmenej V. podľa prílohy zákona o sociálnych službách alebo fyzickej osobe, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III podľa prílohy č.3 vyššie uvedeného zákona o sociálnych službách.
- 4.3. V domove sociálnych služieb sa poskytuje:
  - a) pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
  - b) sociálne poradenstvo,
  - c) sociálna rehabilitácia,
  - d) stravovanie,
  - e) upratovanie a poskytovanie vecných plnení v spoločných priestoroch
- 4.4. V domove sociálnych služieb sa zabezpečuje:
  - a) rozvoj pracovných zručností,
  - b) záujmová činnosť
- 4.5. Utváranie podmienok na vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny zahŕňa poskytovanie základných hygienických potrieb klientovi, ktorý si ich nevie alebo nemôže zabezpečiť v rozsahu potrebnom na zachovanie ľudskej dôstojnosti.
- 4.6. Záujmová činnosť je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností klienta.
- 4.7. V DSS sú podmienky a náležitosti poskytovania služieb zakotvené v zmluve medzi poskytovateľom sociálnej služby (DSS) a prijímateľom sociálnej služby (klientom).

#### 5. Podmienky poskytovania sociálnych služieb, práva a povinnosti zariadenia


- 5.1. DSS má právo:
  - a) vstúpiť do súkromného priestoru klienta, 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,
  - b) realizovať práva v zmysle smernice pre aplikáciu základných práv a slobôd; táto smernica je dostupná k nahliadnutiu.
  - c) Realizovať práva v zmysle smernice pre aplikáciu základných práv a slobôd; táto smernica je dostupná k nahliadnutiu.
- 5.2. Zariadenie je povinné rešpektovať dôstojnosť klientov ako aj ich rozdielne schopnosti v uspokojovaní svojich potrieb. Taktiež rešpektuje právo na súkromie a právo na uplatňovanie ľudských práv a slobôd. Je povinnosťou zamestnancov poznať požiadavky klientov a napomáhať im k ich uspokojovaniu s dôrazom na čo najvyšší stupeň ich plnohodnotného a dôstojného života v podmienkach zariadenia. Zamestnanci rešpektujú súkromie klientov a ich intimitu pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch ako aj súkromie počas návštev.

	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 4/14


- 5.3. Zariadenie je povinné prihliadať na individuálne potreby klienta, aktivizovať ho podľa jeho schopností a možností a poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni.
- 5.4. Zariadenie vytvára podmienky pre vykonanie návštev, ktoré sa môžu zdržiavať v spoločenských miestnostiach alebo vo vonkajších priestoroch zariadenia. Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov klientov, prípadne napomáhajú kontaktom s blízkou komunitou. Zariadenie má snahu spolupracovať s príbuznými klientov, poskytovať im poradenstvo a v prípade potreby informovať o celkovom stave klienta a jeho zmenách.
- 5.5. Zamestnanci a klienti zariadenia sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto domáceho poriadku a usilovať sa o dobré spolunažívanie a vzájomnú spoluprácu. Zariadenie je povinné rešpektovať individuálnu duševnú, mentálnu a právnu spôsobilosť klienta.
- 5.6. Zariadenie umožňuje klientom spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby rešpektuje možnosť výberu poskytovanej sociálnej služby.
- 5.7. V prípade porušenia domáceho poriadku klientom zbaveným spôsobilosti na právne úkony riaditeľ/ka bezodkladne upovedomí opatrovníka alebo rodinného príslušníka o charaktere a rozsahu porušenia a prerokuje s ním prijaté opatrenia.
- 5.8. Zamestnanci dohliadajú na bezpečný pobyt klientov v spolupráci s nimi a to na základe ich reálnych schopností a možností rozoznať a reagovať na vzniknuté riziko alebo nebezpečnú situáciu. V rámci nápravných alebo preventívnych opatrení sa všetky návštevy musia podriaďiť ich pokynom, inak môže byť návšteva z rozhodnutia zamestnancov prerušená.
- 5.9. Pre zaistenie bezpečnosti klientov majú zamestnanci právo privolať na zásah alebo asistenciu príslušníkov Policajného zboru SR.

## 6. Základné práva a povinnosti klientov

- 6.1. Každý klient má za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách právo výberu sociálnej služby a formy jej poskytovania a právo výberu poskytovateľa sociálnej služby a požiadať o jeho zmenu.
- 6.2. Klient podľa svojich možností a schopností má ďalej právo:
  - a) 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,
  - b) na zabezpečenie dostupnosti informácií v zrozumiteľnej forme (podanie informácií sa chápe informovanie klienta sociálnym pracovníkom prvého kontaktu) o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná,
  - c) 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,
  - d) 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,
  - e) podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov klientov (komunitné stretnutia Teraz hovorím ja a Politiky otvorených dverí) pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase,
  - f) na odhlásenie sa zo stravy z dôvodu neprítomnosti v zariadení alebo hospitalizácie klienta odhlasujú zamestnanci prevádzky najneskôr v deň odhlášky do 07.00 h.

	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 5/14

- 6.3. Klient má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.
- 6.4. Klienti sú povinní rešpektovať zásady spolunažívania a svojím konaním nesmú obmedzovať, či ohrozovať iných klientov pri pobyte a využívaní služieb ako aj zamestnancov pri výkone pracovných povinností. Uplatňovanie ich základných práv a slobôd nemôže ísť na úkor základných práv a slobôd iných ľudí.
- 6.5. Klienti sú povinní rešpektovať denný harmonogram administratívno správnych činností zariadenia. Účasť na aktivitách podľa harmonogramu odborných činností nie je povinná. Klienti sú motivovaní k návštevám pracovných zručností a k aktivitám sociálnej rehabilitácie.
- 6.6. Klienti dodržiavajú svoj liečebný a dietetický režim na vlastnú zodpovednosť. Zamestnanci zariadenia dozerajú na správne dodržiavanie liečebného a dietetického režimu klienta a zaznamenávajú jeho porušovanie, ktoré konzultujú s klientom, a príbuznými klienta, respektíve s jeho opatrovníkom v snahe o motivovanie klienta k zodpovednejšiemu správaniu sa voči sebe.
- 6.7. V zariadení je zákaz voľného požívania alkoholických nápojov a to z dôvodu používania liekov, ktoré sú v kontraindikácii s alkoholom ako aj z dôvodu diagnóz, pri ktorých voľné požívanie alkoholu môže nekontrolovane zhoršiť zdravotný stav klienta alebo spôsobovať agresívne prejavy správania alebo ohrozovanie na živote jeho a iných osôb. Úplný zákaz donášania, prechovávaného a požívania alkoholu platí pre všetkých mladistvých.
- 6.8. V zariadení je pre všetky osoby úplný zákaz fajčenia mimo vyhradených priestorov.
- 6.9. V zariadení je zakázané donášanie, prechovávanie, distribúcia a požívanie zakázaných psychotropných látok, farmaceutických výrobkov dostupných na lekárske predpis alebo zakázaných, chemikálií a iných látok, vrátane prekurzorov.
- 6.10. V zariadení je zakázané donášanie a prechovávanie zbraní, streliva, výbušnín, vrátane ich prekurzorov a ako aj používanie otvoreného ohňa na izbách.
- 6.11. Vzájomné obchodovanie medzi klientmi so snahou o neprimeraný zisk alebo so snahou o poskytnutie sexuálnych služieb je zakázané. Týmto nie je dotknuté dobrovoľné intímne spolužitie dospelých klientov.
- 6.12. Dodržiavanie zásad osobnej hygieny a primeraného odievania je povinnosťou klienta.
- 6.13. Klienti nesmú vedome poškodzovať majetok zariadenia a svojvoľou či nedbanlivosťou znečisťovať budovu a areál zariadenia.
- 6.14. Klienti sú zodpovední za veci, ktoré im zariadenie zapožičalo alebo je v zariadení k dispozícii len v rozsahu svojich reálnych možností. Ich stratu alebo poškodenie by mal klient, rodinný príslušník, opatrovník alebo blízka osoba vo vlastnom záujme ohlásiť bez meškania prítomným zamestnancom. O povinnosti uhradiť škodu, ktorú spôsobil klient zariadeniu rozhodne osobitná komisia a dohoda o náhrade škody.
- 6.15. Klienti musia v primeranom rozsahu dodržiavať protipožiarne a bezpečnostné predpisy a v prípade ohrozenia sa nimi riadiť. V prípade potreby sú povinní zúčastniť sa i prípadných informatívnych a oboznamujúcich stretnutí s týmito predpismi a skonáním v prípade mimoriadnej udalosti.
- 6.16. Klienti ako aj ich návštevy nesmú v priestoroch zariadenia narábať s otvoreným ohňom a priemyselnými chemikáliami, vrátane dezinfekčných prostriedkov, čistiacich prostriedkov obsahujúcich kyseliny a organické rozpúšťadlá a vrátane prostriedkov, ktorých výpary môžu ohroziť pozornosť alebo zdravie klientov alebo iných osôb. Taktiež nesmú používať elektrické, plynové a iné spotrebiče, ktoré nie sú vybavením zariadenia alebo pri nástupe do zariadenia alebo v priebehu pobytu v zariadení neboli nahlásené a povolené k ich užívaniu, alebo na základe revízie stratili funkčnosť.


	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 6/14

## **7. Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia**

- 7.1. Sociálne služby sa poskytujú v podmienkach, ktoré zachovávajú ľudskú dôstojnosť pri rešpektovaní individuálnych potrieb, rozmanitosti a základných práv a slobôd.
- 7.2. Pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia klienta.
- 7.3. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie klienta alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia, a to na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.
- 7.4. Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním. Prostriedky netelesného obmedzenia môže použiť každý zamestnanec odborných činností. Ostatní zamestnanci sa v kritickej situácii obrátia na pracovníkov odborných činností.
- 7.5. Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria. Zariadenie nemá zriadenú miestnosť pre bezpečný pobyt klienta.
- 7.6. Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia. Zamestnanci sú povinní predchádzať situáciám, ktoré si vyžadujú použitie prostriedkov obmedzenia klienta. Zároveň sú poučení o kritických diagnózach klientov, pri ktorých je zvýšené riziko agresívnych prejavov hlavne nevedomého charakteru, ako aj o základných pravidlách rozoznávania prichádzajúcej agresie.
- 7.7. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár – psychiater, ktorého meno a telefonický kontakt je prístupný pre službukonajúcich zamestnancov. Pri prejavoch agresie, ktorá sa vymyká obvyklému priebehu, alebo pri ktorom je použitie prostriedkov netelesného obmedzenia neúspešné postupuje pracovník podľa dokumentu Stanovenie postupov a pravidiel používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia.
- 7.8. V prípade použitia prostriedkov netelesného alebo telesného obmedzenia, sa tieto môžu použiť len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho nebezpečenstva. O konkrétnom spôsobe použitia prostriedkov obmedzenia sú zamestnanci poučení.
- 7.9. Zariadenie vedie Register obmedzení, do ktorého sa uvedú údaje podľa platného formulára. Do registra sa zaznamenáva každé obmedzenie klienta a je uložený v pracovnom stole v miestnosti u vedúcej prevádzky.
- 7.10. Hlásenie o obmedzení klienta zasiela riaditeľ/ka zariadenia Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR neodkladne. Vedúci prevádzky taktiež neodkladne informuje aj opatrovníka klienta a blízku osobu.
- 7.11. Vedenie zariadenia preskúmava každé obmedzenie klienta a navrhuje preventívne opatrenia, aby k ďalším obmedzeniam nedochádzalo. V prípade nemožnosti eliminácie agresie z dôvodu diagnózy, alebo pri zlyhávaní preventívnych opatrení z dôvodu povahových vlastností klienta, môže riaditeľ/ka rozhodnúť o začatí konania vo veci ukončenia poskytovania sociálnej služby klientovi v súčinnosti s oprávnenými osobami.


## **8. Prijatie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby**

- 8.1. Prijímanie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby sa riadi Procesom prijímania a prepúšťania klienta. S činnosťami súvisiacimi s prijímaním klienta je občan, ktorý sa zaujíma o poskytovanie sociálnych služieb, respektíve jeho zákonný zástupca oboznámený pri prvom kontakte so zariadením. V prípade, že sa prvého kontaktu zúčastňujú rodinní príslušníci klienta, sú oboznámení s procesom rovnocenne ako občan, ktorý sa má v budúcnosti stať prijímateľom

	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
<b>Interný dokument - Smernica</b>		Strana 7/14

sociálnej služby. Na ich požiadanie sa im odovzdá rámcový opis činností a vysvetlia sa im predovšetkým tie činnosti, pri ktorých sa vyžaduje ich súčinnosť.

- 8.2. Pri informovaní sa dodržiavajú zásady transparentnosti a zrozumiteľnosti. O stave a situácii klienta poskytuje rodinným príslušníkom informácie riaditeľka zariadenia. Informácie je možné poskytnúť:
  - a) osobne
  - b) telefonicky
  - c) elektronickou alebo listovou poštou
- 8.3. Všeobecné informácie o podmienkach prijatia, náležitostiach prijatia a základnom postupe pri prijímaní, sú zverejnené na internetovej stránke zariadenia: [www.dss-meta.sk](http://www.dss-meta.sk)
- 8.4. Za uskutočnenie prvého kontaktu, informovanie ako aj riadenie procesu prijímania a prepúšťania klienta je zodpovedný riaditeľ/ka zariadenia.
- 8.5. Občan sa stáva klientom dňom podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb.
- 8.6. Občan má právo prijímacie konanie prerušiť aj bez uvedenia dôvodu v ktoromkoľvek kroku. V tomto prípade sa lehoty konania predlžujú o dobu jeho nečinnosti.
- 8.7. Poskytovanie sociálnej služby končí v nasledovných prípadoch:
  - a) Uplynutím dohodnutej doby
  - b) Úmrtím klienta
  - c) Ukončením na vlastnú žiadosť
  - d) Ukončením z rozhodnutia poskytovateľa
- 8.8. O ukončenie poskytovania sociálnej služby môže požiadať klient alebo jeho zákonný zástupca a to písomne. V prípade že nie je dohodnuté inak, platí 30 dňová výpovedná lehota, ktorá začína plynúť dňom doručenia žiadosti o ukončení poskytovania sociálnej služby.
- 8.9. V prípade začatia konania o ukončení poskytovania sociálnej služby zo strany poskytovateľa, sa zaväzuje zariadenie spolupracovať s klientom, alebo jeho zákonným zástupcom a rodinnými príslušníkmi na hľadani iného riešenia ako pobytu v zariadení a dohodne ukončenie služby v primeranom termíne. Ak dohoda nie je možná, najmä z dôvodu odmietnutia spolupráce dotknutých osôb, alebo zariadenie nevie eliminovať riziká ďalšieho pobytu, rozhodne o termíne ukončenia poskytovania služby aj bez dohody.
- 8.10. O začatí, priebehu a konaní ukončovania poskytovania sociálnej služby sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu klienta. Súčasťou procesu ukončovania je aj vzájomný zápočet pohľadávok a záväzkov.
- 8.11. Spis klienta sa vystavuje, vedie a archivuje podľa ustanovení Smernice o riadenej dokumentácii a Registratúrneho poriadku.
- 8.12. V prípade, že pre klienta nepríde rodinný príslušník postupuje sa nasledovne:
  - a) V prípade, že sa jedná o pracovný deň pondelok - štvrtok, kedy odchod zo zariadenia sa uskutočňuje najneskôr do 16.30 hod sa službukonajúci zamestnanec telefonicky pokúsi spojiť s rodinou, príbuznými klienta. Zapíše do denného hlásenia informáciu o telefonickom oznámení. Po tomto čase službukonajúci pracovník oznamuje telefonicky riaditeľke DSS, že klient sa nachádza v DSS. Riaditeľka schváli presunutie klienta do prevádzky Martin. Zamestnanec, ktorý končí službu v daný deň, pripraví pre klienta lieky, ktoré pravidelne užíva, zdravotnú dokumentáciu, doklady a osobné veci a zabezpečí odvoz na prevádzku Martin. V prevádzke Martin odovzdá klienta pri osobnom kontakte so zamestnancom z prevádzky Martin.
  - b) V prípade, že sa jedná o piatok, kedy poskytovanie sociálnej služby je taktiež do 16.30 hod., pokiaľ pre klienta nikto nepríde, zamestnanec kontaktuje rodinu. V prípade neúspešného spojenia sa s rodinou, kontaktuje riaditeľku DSS. Riaditeľka DSS povolí premiestnenie klienta do celoročnej prevádzky na Lipovec. Zamestnanec, ktorý končí službu v piatok pripraví pre PSS lieky, zdravotnú dokumentáciu, doklady a osobné veci a zabezpečí odvoz do prevádzky Lipovec. V prevádzke Lipovec odovzdá PSS z prevádzky Priekopa pri osobnom kontakte so zamestnancom z prevádzky DSS Lipovec. Klient bude prechodne umiestnený v prevádzke


	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 8/14

Lipovec na nevyhnutný čas. Pokiaľ nastane situácia, že sa o klienta nebude mať kto postarať, DSS bude postupovať nasledovne: prechodný čas pre klienta z inej prevádzky na celoročnom pobyte bude max. 1 mesiac. DSS v spolupráci s VÚC zabezpečí umiestnenie klienta do ktoréhokoľvek zariadenia v rámci ŽSK podľa voľnej kapacity.

## 9. Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb a výška úhrad

- 9.1. Zariadenie poskytuje sociálne služby výhradne na základe zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb. Túto zmluvu je klient alebo jeho zákonný zástupca povinný podpísať najneskôr v deň nástupu do zariadenia.
- 9.2. Zmluvu za poskytovateľa podpisuje riaditeľ/ka zariadenia.
- 9.3. Všetky náležitosti ku podpise zmluvy sa riadia §74 zákona o sociálnych službách a aktuálne platného VZN 31/2014 Žilinského samosprávneho kraja o podmienkach poskytovania sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za poskytované sociálne služby. S ustanoveniami VZN oboznamuje klienta riaditeľ/ka zariadenia.
- 9.4. Klient alebo opatrovník klienta musí byť s ustanoveniami zmluvy ako aj s dopadom právnych záväzkov oboznámený pred podpisom zmluvy v jemu zrozumiteľnej forme.
- 9.5. Zmluva je súčasťou spisu klienta. Zmeny zmluvy sa vykonávajú formou písomného dodatku.
- 9.6. Zariadenie môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby:
  - a) Ak klient hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie.
  - b) Ak klient nezaplatí dohodnutú úhradu za poskytované sociálne služby za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady.
  - c) Ak klient neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby pri zmene skutočností rozhodujúcich na určenie úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu.
  - d) Ak je prevádzka zariadenia podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre klienta znamenalo zrejmu nevýhodu.
  - e) Vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti klienta na sociálnu službu.
- 9.7. Zariadenie vypovie zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb, ak zariadenie prestane spĺňať podmienky na poskytovanie sociálnej služby, alebo je právoplatne rozhodnuté o zákaze poskytovať sociálnu službu, alebo bolo vymazané z registra poskytovateľov sociálnych služieb.
- 9.8. Klient platí úhradu za sociálnu službu v sume dohodnutej v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby podľa svojho príjmu a majetku.
- 9.9. Celková suma úhrady za poskytovanú sociálnu službu v DSS v príslušnom kalendárnom mesiaci sa rovná súčtu súm úhrad za stravovanie, upratovanie a poskytovanie vecných plnení v spoločných priestoroch a za pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, vypočítaných za príslušný kalendárny mesiac.
- 9.10. Po zaplatení úhrady za ambulantnú sociálnu službu v zariadení s poskytovaním stravovania musí klientovi zostať mesačne z jeho príjmu najmenej suma životného minima pre jednu plnoletú fyzickú osobu ustanovenej osobitným predpisom.
- 9.11. Ak klient nemá príjem alebo jeho príjem nepostačuje na platenie úhrady za sociálnu službu alebo jej časť môže platiť aj iná osoba. Táto osoba môže s poskytovateľom uzatvoriť zmluvu o platení úhrady za sociálnu službu.
- 9.12. Ak klient nemá dostatočný príjem na zaplatenie úhrady za sociálnu službu alebo jej časť, vedie sa rozdiel medzi plnou úhradou a zaplatenou úhradou ako pohľadávka, ktorá sa po smrti klienta uplatní v konaní po dedičstve.
- 9.13. Za klientov do 18 rokov sú povinní platiť úhradu rodičia.




	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 9/14

## 10. Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby

- 10.1. Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby (ďalej len „opatrovanie“) sa poskytuje v závislosti od stupňa jej odkázanosti, ktorý je určený v posudku o odkázanosti na sociálnu službu.
- 10.2. Opatrovanie sa riadi podľa spracovaného dokumentu odborného postupu v minimálnom rozsahu popisu štandardu. Vykonávajú ho odborní pracovníci prevádzky (sociálny pracovník, sociálni terapeuti).
- 10.3. O priebehu opatrovania a jednotlivých výkonoch sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu klienta.

## 11. Poskytovanie vecných plnení v spoločných priestoroch

- 11.1. DSS poskytuje svojou kapacitou poskytovanie vecných plnení v spoločných priestoroch pre 20 klientov, ktorí vzhľadom na zdravotný stav, podľa individuálnych potrieb a záujmov sú rozdelení do 3 skupín.
- 11.2. K dispozícii máme šatňu pre klientov a oddychovú zónu, spoločenskú miestnosť, pracovňu na prízemí a 2 pracovne na 1. poschodí, kde nezabezpečujeme bezbariérovosť.
- 11.3. Údržbu spoločných priestorov vykonáva a zabezpečuje údržbár zariadenia. Podrobnosti o údržbe určuje proces opráv a údržby, podrobnosti o hygiene priestorov určí prevádzkový poriadok. Klient oznamuje zistené nedostatky v zariadení službukonajúcemu zamestnancovi, ktorý o tom urobí zápis v Knihe opráv a údržby. V prípade, že nedostatky v zariadení zistí zamestnanec, uvedené taktiež zapíše do Knihy opráv a údržby, ktorá sa nachádza v šatni zariadenia.
- 11.4. Klient nesmie bez súhlasu riaditeľa/ky vykonávať v priestoroch zariadenia žiadne zmeny alebo úpravy, ako aj akýmkoľvek spôsobom zasahovať do zariadení a priestorov zariadenia. V opačnom prípade môže zariadenie požadovať od klienta uvedenie vykonanej zmeny do pôvodného stavu na jeho náklady.
- 11.5. Pri používaní spoločných priestorov a zariadení nie je klient obmedzovaný, alebo z nich vylúčený.
- 11.6. Spoločné priestory (vchod, chodby, schodištia, spoločenské miestnosti a pod.) nesmú byť zapratané vecami klientov zariadenia. Umiestnenie akýchkoľvek predmetov v spoločných priestoroch, nepatriacich k vybaveniu zariadenia nie je vzhľadom na bezpečnosť dovolené. Výnimky povoľuje riaditeľ/ka.
- 11.7. Klient sa môže v zariadení slobodne pohybovať a má prístup do všetkých miestností, ktoré nemajú určené osobitné podmienky pre vstup. Tieto vyhradené priestory musia byť jasne označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám (napr. kotoľňa).
- 11.8. Za súkromný priestor klienta, na ktorý sa vzťahuje rešpektovanie práva na súkromie sa považuje hygienické zariadenie, pokiaľ sa v ňom práve nachádza, stolička alebo kreslo v spoločných priestoroch vo vnútri aj mimo zariadenia, pokiaľ tam práve sedí, alebo iný priestor nevyhradený personálu, pokiaľ tam klient práve je a chce tam byť aktuálne osamelý. Za súkromie sa považuje tiež intímna zóna klienta, čo je priestor do 30 cm od jeho tela. Do tohto priestoru vstupuje personál ako do súkromného alebo aktuálne súkromného priestoru klienta, pričom dodržiava zásady ochrany tohto priestoru aj pred ostatnými klientmi.
- 11.9. Personál dbá na dodržiavanie zásad dôstojnosti klienta hlavne pri úkonoch osobnej hygieny, sebaobslužných úkonoch a ostatných úkonoch.
- 11.10. Personál vstupuje do WC po predchádzajúcom klopaní a výzve na dovoľenie k vstúpeniu. V prípade, že klient na klopanie neodpovedá, upozorní personál klienta na to, že pri neodpovedaní bude nútený vstúpiť do hygienického zariadenia aj bez dovoľenia k vstúpeniu. Následne môže do tohto priestoru vstúpiť aj bez súhlasu klienta.

	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 10/14


11.11. Personál pri úkonoch hygieny tela dbá na dodržiavanie zásad intimity a dôstojnosti klienta a pokiaľ je to možné, tieto úkony robí mimo očný kontakt ostatných klientov. Personál tiež dbá na vhodné oblečenie klientov a robí opatrenia na ochranu nahoty klientov hlavne pri sprchovaní a prezliekaní alebo pri tendencii klienta sa obnažovať.

## 12. Stravovanie

- 12.1. Poskytujeme stravovanie, ktoré zahŕňa raňajky, desiatu, obed a olovrant. Klient je povinný odobrať v rámci tejto sociálnej služby aspoň jedno jedlo denne.
- 12.2. Strava sa pripravuje v kuchyni zariadenia DSS Méta, prevádzka J. Palkoviča 4010/1 Martin, v súlade s požiadavkami na energetickú a biologickú hodnotu potravy. Do DSS sa strava z uvedenej prevádzky prepravuje uzatvorená v termonádobe. V prípade potreby sa podáva diabetická strava.
- 12.3. Jedálne lístky zostavuje vedúca stravovacej prevádzky. Jedálny lístok schvaľuje Stravovacia komisia, ktorej členmi sú: riaditeľ/ka, vedúca zdravotného úseku, kuchárka, zdravotník. Klienti majú právo vyjadriť sa k jedálnemu lístku prostredníctvom komunitných stretnutí Teraz hovorím JA, jedenkrát mesačne. Autorizovaný záznam sa odovzdá vedúcej stravovacej prevádzky.
- 12.4. Jedálny lístok je k dispozícii na nástenke vo vstupnej chodbe zariadenia a na našej webovej stránke.
- 12.5. Stravovanie prebieha v jedálni na prízemí zariadenia. V prípade, že má klient zdravotnú diagnózu podloženú lekárkou správou, ktorá si vyžaduje dodržiavanie prísnej diéty a DSS nie je schopný danú diétu zabezpečiť, je možné, aby si PSS odhlásil celodennú stravu.

## 13. Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť

- 13.1. Pokiaľ klient ochorie, zdravotnú starostlivosť zabezpečuje zákonný zástupca alebo opatrovník. Návštevu klienta u svojho všeobecného lekára a odborných lekárov zabezpečujú zákonný zástupca, opatrovník alebo sám klient.
- 13.2. DSS zabezpečuje len nevyhnutnú a akútnu zdravotnú starostlivosť (poskytnutie základnej prvej pomoci a ošetrovanie drobných úrazov). V prípade náhlej a urgentnej zmeny zdravotného stavu, zamestnanec zabezpečí rýchlu zdravotnú pomoc, následne informuje zákonného zástupcu, opatrovníkova. Následnú zdravotnú starostlivosť zabezpečuje zákonný zástupca, opatrovník. Na tento účel je zákonný zástupca alebo opatrovník povinný ponechať v DSS kartičku poistenca prijímateľa alebo jej kópiu.
- 13.3. Povinnosťou zákonného zástupcu alebo opatrovníka je pravdivo informovať zamestnancov zariadenia o zdravotnom stave klienta, o jeho prebiehajúcej a dlhodobej liečbe. Z pravidelných odborných vyšetrení je povinný odovzdať fotokópiu lekárskej správy a to v záujme ochrany zdravia klienta.
- 13.4. Lieky môžu byť podávané klientom len na základe lekárskej správy. Klienti si prinášajú lieky už pripravené, za dávkovanie zodpovedá rodič. Pri užívaní liekov klientovi asistuje odborný zamestnanec DSS (na základe písomného súhlasu zákonného zástupcu, opatrovníka o podávaní lieku v DSS).
- 13.5. O poskytovaných prípadných ošetrovateľských výkonoch sa vedie príslušná dokumentácia v zmysle platných právnych predpisov.
- 13.6. Ak sa v DSS vyskytne infekčná alebo prenosná choroba, riaditeľstvo okamžite vykoná opatrenia po konzultácii s odborníkmi z oblasti regionálneho a štátneho hygienického a epidemiologického dozoru.

	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 11/14

## 14. Úschova cenných vecí klientov a osobná korešpondencia

14.1. V ambulantnej forme sociálnej služby sa neposkytuje úschova cenných vecí klientov.

Za cenné veci a peňažnú hotovosť, ktoré klient vlastní a má ich uložené voľne, zariadenie neručí. Za cenné veci sa považujú napr. mobilný telefón, tablet, fotoaparát, šperky a iné.

- a) Cenné veci klient ambulantnej formy neprináša, pri nerešpektovaní tohto nariadenia DSS nezodpovedá za stratu cennej veci.
- b) Menšiu finančnú hotovosť si klienti môžu doniesť do DSS. Spomínanú hotovosť si klient uloží do svojej skrinky alebo ich má pri sebe. Za hotovosť DSS nezodpovedá.

14.2. Poštové listové zásielky, určené pre klientov, okrem doporučených, do vlastných rúk, náhlych a peňažných zásielok, preberá od poštového doručovateľa zamestnanci zariadenia. Tí listovú zásielku odovzdajú bezodkladne adresátovi v súlade so zachovaním listového tajomstva. Na požiadanie adresáta mu obsah listu prečíta, pričom je naďalej viazaný zachovaním listového tajomstva pred inými osobami.

## 15. Náhrada škody spôsobenej zariadením klientovi

15.1. Ak zariadenie spôsobí pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou klientovi škodu, má klient právo na náhradu škody v zmysle § 6 ods. 4. zákona o sociálnych službách.

15.2. Klient alebo opatrovník klienta alebo blízka osoba ohlasuje ním predpokladanú vzniknutú škodu vedúcej prevádzky a tá následne riaditeľ/ov/ke bezprostredne po tom, ako sa o skutočnosti dozvie. Vedúca prevádzky o ozname spíše písomný záznam, kde popíše oznámenú situáciu, z ktorej musí byť zrejmé:

- a) Kto a kedy situáciu ohlásil.
- b) Opis situácie pri ktorej došlo k predpokladanej škode a opis predpokladanej škody.
- c) Odhad výšky predpokladanej škody.
- d) Kto a kedy záznam vystavil.

15.3. Následne riaditeľ/ka rozhodne o uznaní škody a zodpovednosti zariadenia za škodu a v prípade uznania, dohodne s klientom spôsob a lehotu náhrady škody. Dohoda je písomná a podpisuje ju riaditeľ/ka a klient alebo opatrovník klienta.


15.4. V prípade ak nedôjde k uznaniu že škoda vznikla, alebo zodpovednosti zariadenia za vzniknutú škodu, alebo klient s navrhnutým vysporiadaním nesúhlasí, je oprávnený podať sťažnosť na zariadenie.

## 16. Aktivity a spoločenský život v zariadení

16.1. Počas pracovných dní je klientom ponúkaná možnosť aktivizácie a to podľa toho ako sa dohodlo v individuálnom pláne. Cieľom nášho zariadenia je zabezpečiť zmysluplné využívanie voľného času klientov, ktoré má slúžiť na ich osobnostný rozvoj s rešpektovaním ich individuálnych potrieb, schopností a možností.

16.2. Na základe zhodnotenia celkového stavu klienta, jeho záujmov a schopností je zaradený do skupiny. Každý má vypracovaný Individuálny plán, na vypracovaní ktorého sa podieľa klient, interdisciplinárny tím a rodinní príslušníci.

16.3. Klient si môže vybrať z rôznych druhov činností, zameraných na tieto oblasti: fyzické a pohybové schopnosti, rozvoj a udržiavanie rozumových schopností a udržiavanie získavanie nových vedomostí, starostlivosť o seba, aktivity podporujúce kontakt klienta so sebou samým, okolím a ostatnými ľuďmi, kontakt s komunitou a rodinou, starostlivosť o domácnosť, rozvoj pracovných zručností, sociálne zručnosti s využívaním verejných služieb.

	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 12/14


- 16.4. Hlavným cieľom skupinovej práce je nadviazanie nových sociálnych vzťahov v rámci zariadenia, ale aj so širším sociálnym prostredím. Klienti, ktorí sa nechcú zúčastňovať skupinových aktivizácií, je ponúknutá individuálna aktivizácia.
- 16.5. Pre klientov sú organizované rôzne jednodňové výlety, rekreačné pobyty /tuzemské, zahraničné/, organizujú sa pre nich rôzne spoločensko-kultúrne a športové akcie, záujmové aktivity priamo v zariadení i mimo neho.
- 16.6. DSS je sociálnym zariadením, v ktorom spolunažívajú klienti individuálne alebo v skupinách. Pre zabezpečenie uspokojovania ich potrieb ako aj pokojného spolunažívania, je organizácia základných činností určená v časovej postupnosti – denný harmonogram činností podľa prílohy tohto domáceho poriadku.
- 16.7. Denný harmonogram nie je nadradený individuálnej potrebe klienta. Individuálne potreby klientov, ktoré vybočujú z denného harmonogramu sú monitorované a posudzované v rámci individuálneho prístupu ku klientom.

## **17. Návštevy u klientov**

- 17.1. Návštevy môžu klienti prijímať denne počas poskytovania sociálnych služieb. Návštevy sa neodporúčajú v čase podávania stravy. Pri mimoriadnych udalostiach môžu byť návštevy zakázané (zákaz návštevy vydaný Úradom verejného zdravotníctva, vážne technické a bezpečnostné dôvody, a pod.). Zákaz návštevy môže vydať riaditeľ/ka aj z dôvodu nedôstojného správania návštevníka, ak javí známky nadmerného požitia alkoholu alebo iných omamných látok a ak je predpoklad, že jeho správanie môže ohroziť klienta.
- 17.2. Návšteva sa ohlásí u službukonajúceho personálu, ktorý uvedie klienta a návštevu do spoločenskej miestnosti zariadenia alebo jedálne.
- 17.3. Každá návšteva u klienta je povinná zahľásiť sa pri príchode službukonajúcemu zamestnancovi s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má ku klientovi. Návštevy jednotlivých klientov sa zapisujú do Knihy návštev, ktorá sa nachádza vo vstupnej miestnosti zariadenia. Sociálny pracovník zariadenia v rámci procesu sociálneho poradenstva pravidelne monitoruje (raz do týždňa) počet návštev.
- 17.4. Prehliadka zariadenia návštevmi bez súhlasu riaditeľa/ky zariadenia nie je dovolená. Klienti vo vlastnom záujme dbajú na dodržiavanie tejto zásady.
- 17.5. Fajčenie návštev a požívanie alkoholických nápojov nie je v zariadení povolené.

## **18. Opustenie zariadenia a svojvoľný odchod zo zariadenia**

- 18.1. Klient má možnosť neobmedzeného pohybu aj mimo zariadenia, pokiaľ mu to jeho stav dovoľuje.
- 18.2. Klienti môžu opustiť areál zariadenia (napr. vychádzka, osobný nákup, prípadne akýkoľvek iný účel) po upovedomení službukonajúceho personálu. V prípade klienta, pre ktorého je samostatný pohyb mimo zariadenia neprímeraným rizikom, je pridelený sprievod zamestnanca, resp. opatrovníka, priameho príbuzného alebo blízkej osoby. Toto opatrenie slúži ako prevencia pred poškodením, ohrozením života a zdravia klienta. Zariadenie nie je „zamknuté“, vyhradzuje si však právo urobiť príslušné bezpečnostné opatrenia pre ochranu pohybu klientov, ktorí trpia poruchami orientácie v priestore a čase a pri ktorých hrozí iné neprímerané riziko ujmy na živote, zdraví alebo majetku pri samostatnom opustení DSS. Toto riziko sa posudzuje odbornými postupmi individuálne a vedie sa o ňom príslušný záznam.
- 18.3. Ak klient nie je v zariadení a nikto zo zamestnancov nemá vedomosť o jeho pobyte mimo zariadenia, považuje sa to za útek / alebo neohlásený odchod klienta. Takúto situáciu zamestnanec oznámi neodkladne riaditeľovi/ke a k súčinnosti pri hľadaní klienta je možné vyzvať aj príslušníkov Policajného zboru SR. O tomto je neodkladne upovedomený aj opatrovník klienta.

	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 13/14

## 19. Podnety a sťažnosti klientov


- 19.1. Každý klient môže podať podnet, pripomienku, výzvu alebo sťažnosť spôsobom, ktorý je v **DSS** pre klientov vytvorený. Môže tak urobiť
- písomnou formou prostredníctvom pošty alebo do rúk riaditeľa/ky
  - písomnou anonymnou formou do schránky na to určenej
  - ústne kľúčovému pracovníkovi alebo inému zamestnancovi podľa svojho výberu
  - ústne v rámci realizácie individuálneho plánu
  - ústne v rámci činností v pracovných skupinách
  - ústne v rámci komunitného stretnutia Teraz hovorím ja
- 19.2. Každý zamestnanec ktorý podnet prijal je povinný bez ohľadu na jeho formu a obsah ak nie je oprávnený na jeho riešenie, tento podnet neodkladne oznámiť kompetentnému zamestnancovi. Ten podľa povahy podnetu rozhodne o jeho ad-hoc vyriešení, alebo o jeho zázname a spôsobe ďalšieho riešenia.
- 19.3. Sťažnosti a podnety sa procedurálne riešia v rámci procesu riadenia sťažností a pripomienok.
- 19.4. Ak je podnet sťažnosťou alebo by mohol byť sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, alebo klient ho predkladá ako sťažnosť, rieši sa ako sťažnosť.
- 19.5. Bez ohľadu na to či je podnet sťažnosťou alebo nie, ak sa nevyrieši na mieste, je klient informovaný o jeho ďalšom riešení.
- 19.6. Ak klient nie je s riešením jeho návrhu alebo námetu spokojný, môže podať sťažnosť do rúk riaditeľa/ky na personál alebo situáciu, alebo podať sťažnosť zriaďovateľovi, alebo Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR a Komisariátu pre osoby so zdravotným postihnutím. O tejto možnosti ako aj o adrese MPSVR SR a Komisára so zdravotným postihnutím je klient alebo opatrovník klienta poučený pri nástupe do zariadenia. Kontakty na dané inštitúcie sú zverejnené na nástenke vo vstupnej miestnosti zariadenia a na web stránke nášho zariadenia.

## 20. Pravidlá pre vystavovanie fotografií a audiovizuálneho záznamu

- 20.1. Vystavenie a zverejnenie fotografií a audiovizuálneho záznamu z aktivít klientov je podmienené predchádzajúcim súhlasom dotknutej osoby alebo jej právneho zástupcu v zmysle zákona na ochranu osobných údajov.
- 20.2. Zakazuje sa vystavovanie fotografií a audiovizuálnych záznamov návštevmám prevádzky. Výnimky z dôvodu rodinných osláv alebo verejných podujatí povoľuje riaditeľ/ka. Návštevy sú primeraným spôsobom poučené o tomto zákaze ako aj o pravidlách zachovávaní ľudských práv a ochrany dôstojnosti pri povolenom používaní záznamových prostriedkov.
- 20.3. Klienti, ich zákonní zástupcovia a rodinní príslušníci sú primeraným spôsobom poučení o zákaze vystavovania fotografií a audiovizuálnych záznamov zo strany klientov a ich zverejňovania na sociálnych sieťach ako aj o ľudsko-právnych dôvodoch tohto obmedzenia a možných právnych dôsledkoch jeho nerešpektovania.

## 21. Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku

- 21.1. Dodržiavanie tohto domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania klientov ako aj zamestnancov DSS.
- 21.2. Ak klient opakovane porušuje predpisy a poriadok v zariadení alebo sa opakovane správa v rozpore so zásadami dobrých mravov a spolunažívania s ostatnými klientmi, alebo narúša verejný poriadok, poučí ho kľúčový pracovník v prítomnosti vedúceho prevádzky o prípadných následkoch jeho konania. Rozhovor bude zameraný na využívanie pozitívnych príkladov pre motiváciu a elimináciu foriem správania porušujúce domáci poriadok. O týchto opatreniach vedie príslušné odborné záznamy kľúčový pracovník v Osobnom spise klienta. Ak ani potom

	<b>Domov sociálnych služieb Méta</b>	Ev. č.: RB.SM.DP-P Výtlačok číslo: 01
	<b>Interný dokument - Smernica</b>	Strana 14/14

nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku, riaditeľ/ka môže uložiť tieto opatrenia:

- a) Ukončenie pobytu.
  - b) Návrh na ochrannú liečbu.
  - c) Podanie trestného oznámenia.
- 21.3. 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) požívanie alkoholických nápojov v rozpore s pravidlami uvedenými v tomto domácom poriadku a iných 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) neakceptovanie bežného života v zariadení a hrubé porušovanie dobrých mravov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou)

## 22. Záverečné ustanovenia

- 22.1. Vzhľadom na rozsah a obsah tohto domáceho poriadku môže DSS vybrať a pre špecifické komunikačné potreby upraviť niektoré časti tohto poriadku, najmä spracovaním do obrazovej formy s využitím piktogramov a podobne. Toto spracovanie musí byť také, aby vystihovalo podstatu a zámer príslušného ustanovenia.
- 22.2. Tento domáci poriadok je klientom, ich právnym zástupcom ako aj návštevmám k dispozícii a sociálny pracovník prvého kontaktu, vedúca prevádzky sú povinní oboznámiť ich o význame a obsahu tohto dokumentu spôsobom, ktorý je pre nich zrozumiteľný.
- 22.3. Pre potreby návštev môže byť z domáceho poriadku urobený výpis návštevného poriadku a vyvesený vo vstupnej hale zariadenia. Návštevný poriadok môže byť obsahovo účelne skombinovaný s ustanoveniami smernice k ľudským právam a slobodám.
- 22.4. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 1.10.2018.

---

## Prílohy

- Príloha č. 01 Pripomienkové konanie k dokumentu (len jeden výtlačok)  
Príloha č. 02 Oboznámenie pracovníkov s dokumentom (len jeden výtlačok)  
Príloha č.03 Oboznámenie rodinných príslušníkov (opatrovníkov) a klientov