




## Domáci poriadok

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.

Verzia	01	Platná od	01.01.2020
Revízia	03	Platná od	21.05.2022
Počet výtlačkov	01	Registratúrna značka	AB A 10
Výtlačok číslo	01		

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Ing. Mgr. Ondrej Buzala, MHA	Mgr. Peter Trepáč	Mgr. Dagmar Halo Kollárová
Funkcia	Tabita-İKSS s.r.o.	Manažér kvality	Riaditeľ
Dátum	01.08.2017	21.05.2022	21.05.2022
Podpis			

	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	

## 1 Účel smernice

- 1.1 Domov dôchodcov Pažitková 2 (ďalej len „DD“ 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 DD 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. DD 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 DD 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.

## 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:

DD	Domov dôchodcov.
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.
Klient	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:
- 3.3.1 prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,

	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	


- 3.3.2 zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopností fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
- 3.3.3 zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
- 3.3.4 riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
- 3.3.5 prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny

#### **4 Charakteristika DD Pažitková 2**

- 4.1 DD je zariadenie, ktoré poskytuje sociálne služby v nasledovných formách: celoročná pobytová.
- 4.2 DD poskytuje sociálne služby fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV. podľa prílohy zákona o sociálnych služieb.
- 4.3 Pobytovú sociálnu službu možno poskytnúť osobe pozbavenej spôsobilosti na právne úkony len s písomným súhlasom fyzickej osoby, ktorú súd ustanovil za opatrovníka.
- 4.4 V DD sa poskytuje:
  - 4.4.1 pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
  - 4.4.2 sociálne poradenstvo,
  - 4.4.3 sociálna rehabilitácia,
  - 4.4.4 ubytovanie,
  - 4.4.5 stravovanie,
  - 4.4.6 upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
  - 4.4.7 osobné vybavenie.
- 4.5 V DD sa zabezpečuje:
  - 4.5.1 záujmová činnosť,
  - 4.5.2 ošetrovateľská starostlivosť.
- 4.6 V DD sa utvárajú podmienky na:
  - 4.6.1 úschovu cenných vecí.
- 4.7 Záujmová činnosť je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností klienta.
- 4.8 V DD sú podmienky a náležitosti poskytovania služieb zakotvené v zmluve medzi poskytovateľom sociálnej služby (DD) a prijímateľom sociálnej služby (klientom).

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

- 5.1 DD má právo:
  - 5.1.1 vstúpiť do obytného alebo iného 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,
  - 5.1.2 jedenkrát ročne aktualizovať zoznam prinesených osobných vecí pri prijíme klienta v „Zázname o osobnom majetku klienta“,
  - 5.1.3 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


	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	

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.


- 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 izbe klienta, 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. Zariadenie neposkytuje možnosť ubytovania rodinného príslušníka, či inej blízkej osoby.
- 5.5 Zamestnanci a klienti zariadenia sú povinní dodržiavať ustanovenia tohto domáceho poriadku a usilujú sa o dobré spolunažívanie a vzájomnú spoluprácu. Pri posudzovaní miery povinností klienta sa zohľadňuje jeho individuálna duševná, mentálna a právna spôsobilosť.
- 5.6 V prípade porušenia domáceho poriadku klientom zbaveným spôsobilosti na právne úkony alebo obmedzeným na právne úkony, riaditeľ/ka bezodkladne upovedomí opatrovníka o charaktere a rozsahu porušenia a prerokuje s ním prijaté opatrenia.
- 5.7 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 zaistenia bezpečnosti ako aj pri výkone nápravných alebo preventívnych opatrení sa všetky návštevy musia podriaďovať pokynom zamestnancov, inak môže byť návšteva z rozhodnutia zamestnancov prerušená.
- 5.8 Pre zaistenie bezpečnosti klientov majú zamestnanci právo privolať na zásah alebo asistenciu príslušníkov Policajného zboru SR alebo Rýchlu zdravotnú pomoc.

## **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:
  - 6.2.1 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,
  - 6.2.2 na zabezpečenie dostupnosti informácií v zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná,
  - 6.2.3 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,

	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	


- 6.2.4 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,
- 6.2.5 podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov klientov pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase,
- 6.2.6 na odhlásenie sa zo stravy z dôvodu neprítomnosti v zariadení alebo hospitalizácie (klienta odhlasuje sociálny pracovník deň vopred, počas víkendov a sviatkov sa odhlasuje vždy deň vopred).
- 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 občianskeho spolužitia a svojím konaním nesmú 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 Pre zabezpečenie prevádzkového chodu je vydaný denný, týždenný a mesačný Kalendár aktivít zariadenia a hodiny nočného pokoja, z ktorým sú klienti oboznámení. Účasť na aktivitách podľa Kalendára aktivít nie je povinná. Hodiny nočného pokoja sa stanovujú od 22.00 h do 06.00 h. V tejto dobe žiadame klientov, aby v rámci dobrého občianskeho spolužitia rešpektovali potreby ostatných klientov a nenarúšali pokojný spánok spolubývajúcich. Taktiež nie sú dovolené vzájomné návštevy na izbách klientov bez výslovného súhlasu spolubývajúcich navštíveného. Individuálne oddychové aktivity klientov v spoločných priestoroch, pokiaľ nerušia klientov odpočívajúcich v izbách, nie sú obmedzované dennou ani nočnou dobou. V dobe nočného pokoja sa nepodáva strava a nie je odporúčané klientom opustiť zariadenie, pokiaľ takýto odchod nie je vopred dohodnutý s riaditeľom zariadenia. Návštevy zvonku nie sú v dobe nočného pokoja odporúčané s výnimkou zaopatrenia zomierajúceho klienta, alebo vopred dohodnuté s riaditeľom zariadenia.
- 6.6 Klienti dodržiavajú svoj liečebný a dietetický režim na vlastnú zodpovednosť s výnimkou nákupu liekov a polohovania. Zamestnanci zariadenia dozerajú na správne dodržiavanie liečebného a dietetického režimu klienta a zaznamenávajú jeho porušovanie, ktoré konzultujú s klientom, ošetrovateľom a príbuznými klienta, respektíve s jeho opatrovníkom v snahe o motivovanie klienta k zodpovednejšiemu správaniu sa voči sebe.
- 6.7 V zariadení je pre všetky osoby úplný zákaz fajčenia mimo vyhradených priestorov.
- 6.8 Klienti nesmú vedome poškodzovať majetok zariadenia a svojvôľou či nedbanlivosťou znečisťovať budovu a areál zariadenia. Klienti sú zodpovední za veci, ktoré im zariadenie zapožičalo 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.
- 6.9 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 školení oboznamujúcich s týmito predpismi a s konaním v prípade mimoriadnej udalosti.
- 6.10 Klienti ako aj ich návštevy nesmú v priestoroch zariadenia narábať s otvoreným ohňom a priemyselnými chemikáliami, vrátane dezinfekčných prostriedkov, čistiacich

	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	

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 k ich užívaniu, alebo na základe revízie stratili funkčnosť alebo sú poruchové.

## **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. Použitie liekov nemožno dodatočne schvaľovať. 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 a písomne sa k nemu vyjadruje a potvrdzuje ho svojím podpisom sociálny pracovník zariadenia. Meno a telefonický kontakt na lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria sú prístupné pre službukonajúcich zamestnancov. Pri prejavoch agresie ktorá sa vymyká obvyklému priebehu, alebo pri ktorom je použitie prostriedkov netelesného obmedzenia neúspešné, informuje službukonajúci zamestnanec neodkladne sociálneho pracovníka, riaditeľa a manažéra kvality o situácii a tí rozhodnú o ďalšom postupe. V prípade nočnej zmeny informuje o tomto službukonajúci zamestnanec neodkladne riaditeľa, ktorý rozhodne o ďalšom postupe. Pokiaľ hrozí riziko z omeškania, je službukonajúci zamestnanec povinný privolať Rýchlu záchrannú pomoc, alebo príslušníkov Policajného zboru SR.
- 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 je povinné, od 1.1.2022, viesť Register telesných a netelesných obmedzení v informačnom systéme sociálnych služieb. Do registra sa zaznamenáva každé obmedzenie klienta. Register telesných a netelesných obmedzení vedený do


	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	

nadobudnutia účinnosti zákona č. 280/2019 Z.z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách je uložený u manažéra kvality.

- 7.10 Register obmedzení obsahuje zápis každého obmedzenia prijímateľa sociálnej služby s uvedením jeho mena, priezviska a dátumu narodenia, spôsob a dôvody obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, dátum a čas trvania tohto obmedzenia, opis okolností, ktoré viedli k obmedzeniu prijímateľa sociálnej služby, s uvedením príčiny nevyhnutného obmedzenia, opatrenia prijaté na zamedzenie opakovania situácie, pri ktorej bolo nevyhnutné použiť obmedzenie, meno a priezvisko lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorý obmedzenie nariadil a schválil, alebo dodatočne bezodkladne schválil, meno a priezvisko sociálneho pracovníka, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril a popis zranení, ktoré utrpeli zúčastnené fyzické osoby.
- 7.11 Poskytovateľ sociálnej služby je povinný použitie prostriedkov obmedzenia bezodkladne a každý zápis obmedzenia prijímateľa sociálnej služby vrátane údajov uvedených v registri obmedzení do ôsmich dní po použití prostriedkov obmedzenia oznámiť:
- a) zákonnému zástupcovi prijímateľa sociálnej služby,
  - b) dôverníkovi prijímateľa sociálnej služby
  - c) opatrovníkovi ustanovenému prijímateľovi sociálnej služby súdom.
- 7.12 Vedenie zariadenia preskúmava každé obmedzenie klienta a navrhuje preventívne opatrenia, aby k ďalším obmedzeniam nedochádzalo.

## **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 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 poverený zamestnanec. 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.ddpazitkova.sk](http://www.ddpazitkova.sk)
- 8.4 Za uskutočnenie prvého kontaktu, informovanie ako aj riadenie procesu prijímania a prepúšťania klienta je zodpovedný vlastník procesu.
- 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>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	

- b) Úmrtím klienta.
- c) Ukončením na vlastnú žiadosť.
- d) Preradením do iného zariadenia alebo návrat do prirodzeného prostredia.
- e) Výpoveďou zmluvy zo strany zariadenia.


Jednostranné vypovedanie zmluvy zo strany zariadenia je možné len v prípadoch popísaných v tomto Domácom poriadku. Výpovedi predchádza zdokumentované upozornenie, prerokovanie s rodinou a písomné upozornenie.

- 8.8 Prijímateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu; výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.
- 8.9 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, odovzdanie majetku užívaného klientom zariadeniu, ako aj odovzdanie vecí a hotovosti vedenej v depozite klientovi alebo jeho právnomu zástupcovi.
- 8.10 Spis klienta sa vystavuje, vedie a archivuje podľa ustanovení Smernice o riadenej dokumentácii a Registratúrneho poriadku.

## **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 k podpisu zmluvy sa riadia § 74 zákona o sociálnych službách a aktuálne platného VZN MČ Bratislava-Ružinov o podmienkach poskytovania sociálnych služieb, výške a spôsobe úhrad o podmienkach poskytovania sociálnych služieb, za poskytované sociálne služby. S ustanoveniami VZN oboznamuje klienta vlastník procesu. Klient alebo jeho právny zástupca musí byť s ustanoveniami zmluvy ako aj s dopadom právnych záväzkov oboznámený pred podpisom zmluvy v jemu zrozumiteľnej forme.
- 9.4 Zmluva je súčasťou spisu klienta. Zmeny zmluvy sa vykonávajú formou písomného dodatku.
- 9.5 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) Obec alebo vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti klienta na sociálnu službu.




	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	

- f) Prijímateľ sociálnej služby bez vážneho dôvodu nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako šesť po sebe nasledujúcich mesiacov; za vážny dôvod sa považuje najmä pobyt v zdravotníckom zariadení.
- 9.6 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.
- 9.7 Klient platí úhradu za sociálnu službu v sume dohodnutej v zmluve o poskytovaní sociálnej služby podľa svojho príjmu a majetku.
- 9.8 Celková suma úhrady za poskytovanú sociálnu službu v DD v príslušnom kalendárnom mesiaci sa rovná súčtu súm úhrad za ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržbu bielizne a šatstva a za pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, vypočítaných za príslušný kalendárny mesiac.
- 9.9 V prípade, že klienta zo zdravotných dôvodov odvezie RZP alebo je hospitalizovaný, zaznamená túto skutočnosť pracovník recepcie do formulára HP06.F18 Evidencia klientov odchádzajúcich a prichádzajúcich s RZP a informuje o tom v každý pracovný deň, v ranných hodinách, sociálneho pracovníka – správcu finančných a zmluvných vzťahov alebo manažéra sociálneho úseku. Tento formulár slúži ako podklad pre sociálny úsek k presnému zaevidovaniu neprítomnosti klienta v IS Cygnus. Sociálny pracovník – správca finančných a zmluvných vzťahov, v jeho neprítomnosti poverený zamestnanec, prepočíta výšku úhrad na základe evidencie odobratých služieb a ku dňu platenia úhrad sa vykoná zúčtovanie podľa Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby (čl. 4, bod 4.5).
- 9.10 Po zaplatení úhrady za celoročnú pobytovú sociálnu službu musí klientovi zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 25% sumy životného minima pre jednu plnoletú fyzickú osobu ustanovenej osobitným predpisom.
- 9.11 Ak klient nemá dostatočný príjem na zaplatenie úhrady za sociálnu službu alebo jej časť, môže úhradu za sociálnu službu alebo jej časť platiť aj iná osoba, s ktorou zariadenie môže uzatvoriť zmluvu o platení úhrady za sociálnu službu. V prípade, že nedôjde k uspokojeniu záväzku podľa prvej vety, vedie sa rozdiel medzi plnou úhradou a zaplatenou úhradou ako pohľadávka, ktorá sa po smrti klienta uplatní v konaní o dedičstve.


## **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 Procesom opatrovania. Vykonávajú ho kvalifikované opatrovateľky, ktoré spĺňajú podmienky odbornej spôsobilosti v zmysle § 84 odsek 8 zákona o sociálnych službách.
- 10.3 O priebehu opatrovania a jednotlivých výkonoch sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu klienta.

	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	

## 11 Ubytovanie

- 11.1 DD poskytuje svojou kapacitou ubytovanie pre 126 klientov, ktorí vzhľadom na svoj vek, zdravotný stav a stupeň odkázanosti, druh sociálnej služby sú rozdelení do 2 oddelení. Bývanie sa riadi Procesom bývania.
- 11.2 K dispozícii máme 1, 2 a 3 lôžkové izby vybavené posteľami, nočnými stolíkmi, skrinkami, stolmi so stoličkami a inými bytovými doplnkami.
- 11.3 Pri umiestnení klienta do izby sú podľa možností rešpektované jeho individuálne potreby a záujmy čím sa spoluvytvárajú podmienky pre uspokojovanie jeho potrieb a dobrého spolunažívania klientov navzájom.
- 11.4 Veci klientov odvážajú príbuzní, alebo zákonný zástupca klienta z dôvodu prebytku alebo sezónnosti, opotrebovanosti alebo z dôvodu prípravy na ukončovanie pobytu klienta. Odvážané veci sa zapisujú do Záznamu o osobnom majetku klienta.
- 11.5 Zariadenie je povinné odovzdať klientovi posteľ v pridelenej izbe spolu s príslušenstvom v stave spôsobilom pre ich užívanie.
- 11.6 Osobné veci ktoré si priniesol klient do zariadenia a veci, ktoré mu boli zariadením pridelené, sa označujú osobnou značkou vlastnou klientovi. Veci pridelené klientovi behom pobytu v zariadení (šatstvo, obuv, bielizeň) sa označujú obdobne.
- 11.7 Osobné veci ktoré dodatočne, počas poskytovania sociálnej služby, priniesli klientovi do zariadenia rodinní príslušníci alebo známi, nahlásia službukonajúcemu personálu, a ten následne koordinátorovi opatrovateľskej starostlivosti, ktorý sprostredkuje informáciu sociálnemu pracovníkovi – správcovi finančných a zmluvných vzťahov. Ten tieto veci dopíše do Záznamu o osobnom majetku klienta, originál založí do osobnej zložky klienta a kópiu tohto záznamu odovzdá koordinátorovi opatrovateľskej starostlivosti, ktorý ho založí do opatrovateľského spisu klienta.
- 11.8 Údržbu izieb a spoločných priestorov vykonáva a zabezpečuje zariadenie. Podrobnosti o údržbe a hygiene priestorov určí prevádzkový poriadok. Klient oznamuje zistené poruchy vo svojej pridelenej izbe službukonajúcemu zamestnancovi. V prípade že poruchu v izbe klienta zistí zamestnanec, oznámi to na recepcii zariadenia. Zariadenie odstráni zistené poruchy neodkladne.
- 11.9 Klient nesmie bez súhlasu riaditeľa vykonávať vo svojej izbe 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.
- 11.10 Pri používaní spoločných priestorov a zariadení nie je klient obmedzovaný, alebo z nich vylúčený. Spoločné priestory (vchod, chodby, schodištia, priestory pod schodišťami, spoločenské miestnosti a pod.) nesmú byť zapratané vecami klientov. Umiestnenie akýchkoľvek predmetov v spoločných priestoroch, nepatriacich k vybaveniu zariadenia nie je vzhľadom na bezpečnosť dovolené. Výnimky povoľuje riaditeľ.
- 11.11 Klient sa môže v zariadení slobodne pohybovať a má prístup do všetkých miestností, ktoré nemajú určené osobitné podmienky pre vstup. Tieto vyhradené priestory sú jasne označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám (napr. kotolňa, kuchyňa).
- 11.12 Zariadenie disponuje vlastnými chladničkami. Pri ich spoločnom využívaní, má každý klient svoje potraviny riadne označené. Opatrovateľ za prítomnosti klienta v pravidelných intervaloch, vždy v piatok, skontrolujú minimálnu trvanlivosť a dátum spotreby u potravín. Potraviny po dátume spotreby a po skončení minimálnej trvanlivosti zlikvidujú,

	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	

čo klient potvrdí svojím podpisom. K evidencii kontrol nám slúži formulár Kontrola teploty chladničiek a skladovania potravín klientov.


- 11.13 Za súkromný priestor klienta, na ktorý sa vzťahuje rešpektovania práva na súkromie sa považuje jeho obytná izba, skrinka, skriňa a ostatný nábytok a to aj pridelený zariadením, v ktorom si odkladá svoje osobné veci, ďalej 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 zamestnancom, 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 zamestnanec ako do súkromného alebo aktuálne súkromného priestoru klienta, pričom dodržiava zásady ochrany tohto priestoru aj pred ostatnými klientmi.
- 11.14 Zamestnanci dbajú na dodržiavanie zásad dôstojnosti klienta hlavne pri úkonoch osobnej hygieny, sebaobslužných úkonoch a ostatných úkonoch.
- 11.15 Zamestnanci vstupujú do izieb klientov po predchádzajúcom klopaní a výzve na dovolenie k vstúpeniu. V prípade, že klient na klopanie neodpovedá, upozorní zamestnanec klienta na to, že pri neodpovedaní bude nútený vstúpiť do izby alebo do hygienického zariadenia aj bez dovolenia k vstúpeniu. Následne môže do tohto priestoru vstúpiť aj bez súhlasu klienta.
- 11.16 Zamestnanec 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. Zamestnanec 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 Zabezpečujeme celodennú stravu podľa stanovených diét, ktoré určuje ošetrojúci lekár.
- 12.2 Strava sa pripravuje v kuchyni zariadenia v súlade s požiadavkami na energetickú a biologickú hodnotu potravy. Racionálna strava sa podáva 5 krát denne, v prípade potreby diabetická strava sa podáva 6 krát denne. Prijímateľ sociálnej služby je povinný odobrať aspoň 2 jedlá denne, z toho 1 musí byť obed alebo večera.
- 12.3 Jedálne lístky zostavuje diétna sestra. Na ich tvorbe sa spolupodieľa aj stravovacia komisia, ktorej členmi sú manažér stravovacieho úseku, manažér sociálneho úseku, manažér zdravotného úseku, hlavný kuchár, sociálny pracovník ako zapisovateľ a minimálne dvaja zástupcovia za klientov, každý za inú diétu. Stretnutia sa konajú štvrtročne. Jedálne lístky schvaľuje riaditeľ zariadenia.
- 12.4 Stravovanie prebieha v jedálňach na prízemí. V prípade zhoršenia zdravotného stavu klienta sa strava podáva priamo na izbe.

## **13 Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť**

- 13.1 Klient má možnosť vybrať si vlastného obvodného lekára. Zariadenie zároveň ponúka možnosť starostlivosti vlastným zmluvným praktickým lekárom. Ak má klient vlastného lekára, zariadenie poskytuje klientovi služby spojené s vybavovaním všetkých zdravotných a ošetrovateľských úkonov u lekára ku ktorému klient patrí len na základe osobitnej dohody a úhrady ak to nie je súčasťou odkázanosti podľa posudku o odkázanosti.

	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	


- 13.2 Klient má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulantného vyšetrenia, predpis liekov a odporúčania na odborné vyšetrenia sprostredkované personálom zariadenia.
- 13.3 Klient i jeho rodinní príslušníci majú možnosť byť pravidelne informovaní o zdravotnom stave manažérom zdravotného úseku. Zariadenie zabezpečuje sprievod na odborné vyšetrenia. Ak klient potrebuje vyšetrenie v inom meste, zariadenie poskytuje len sprievod, prepravu v tom prípade nezabezpečuje.
- 13.4 Zariadenie disponuje kompenzačnými pomôckami, ktoré poskytuje bez úhrady.
- 13.5 Zariadenie neposkytuje zdravotnú starostlivosť s výnimkou poskytnutia prvej pomoci. Dbá však na dodržiavanie liečebných postupov svojich klientov, vykonáva nákup a kontrolované uskladnenie ich liekov, prípravu na ich užitie a sleduje a eviduje užívanie liekov svojich klientov a v prípade potreby vykonáva polohovanie.
- 13.6 O poskytovaných prípadných ošetrovateľských výkonoch sa vedie príslušná dokumentácia v zmysle platných právnych predpisov.

#### **14 Úschova cenných vecí klientov a osobná korešpondencia**

- 14.1 Administrácia úschovy cenných vecí sa riadi smernicou DD.
- 14.2 Klienti môžu svoje cenné veci, peňažnú hotovosť, vkladné knižky a podobne dať do úschovy o čom sa spíše zápis o úschove cenných vecí. Zariadenie tým preberá plnú zodpovednosť za prevzaté veci a hotovosť v depozite. Evidencia vecí prevzatých do úschovy ako aj každá zmena sa vedie v spise klienta na určenom formulári.
- 14.3 Zariadenie sa zaväzuje nahradiť klientovi vec a finančnú hotovosť, pokiaľ došlo k jej odcudzeniu, strate alebo poškodeniu počas uloženia v depozite. Náhrada sa poskytne na základe dohody a o náhrade sa spíše príslušný záznam na predpísanom tlačive.
- 14.4 Za cenné veci a peňažné hotovosti, ktoré klient vlastní a má ich uložené voľne vo svojej izbe, zariadenie neručí.
- 14.5 Poštové listové zásielky určené pre klientov okrem doporučených, do vlastných rúk, náhlych a peňažných zásielok, preberá od poštového doručovateľa administratívny referent, v jeho neprítomnosti sociálny pracovník. Ten listovú zásielku odovzdá 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 jeho právny zástupca alebo blízka osoba ohlasuje ním predpokladanú vzniknutú škodu riaditeľovi bezprostredne po tom, ako sa o skutočnosti dozvie. Riaditeľ o ozname spíše písomný záznam, kde popíše oznámenú situáciu, z ktorej musí byť zrejmé:
- 15.2.1 Kto a kedy situáciu ohlásil.
- 15.2.2 Opis situácie pri ktorej došlo k predpokladanej škode a opis predpokladanej škody.
- 15.2.3 Odhad výšky predpokladanej škody.
- 15.2.4 Kto a kedy záznam vystavil.

	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	


- 15.3 Riaditeľ 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 a klient alebo jeho právny zástupca.
- 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 a interdisciplinárny tím.
- 16.3 Klient si môže vybrať z aktivizácie, kde sú využívané prvky ergoterapie, arteterapie, muzikoterapie, pohybovej terapie, biblioterapie a i.. V popoludňajších hodinách počas pracovných dní má možnosť zahrať si s dobrovoľníkmi spoločenské hry alebo sa zúčastniť kultúrnych vystúpení v zariadení, popr. v blízkom okolí (zoznam podujatí je vyvesený vo vestibule zariadenia). Hlavným cieľom skupinovej práce je nadviazanie nových sociálnych vzťahov v rámci zariadenia, ale aj so širším sociálnym prostredím.
- 16.4 Klienti, ktorí sa nechcú zúčastňovať skupinových aktivizácií, je ponúknutá individuálna aktivizácia.
- 16.5 Pre klientov sú organizované rôzne jednodňové výlety, rekreačné pobyty /tuzemské i zahraničné/, organizujú sa pre nich rôzne spoločensko-kultúrne akcie a záujmové aktivity priamo v zariadení i mimo neho.
- 16.6 DD 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.
- 16.8 V DD je zriadený výbor obyvateľov-prijímateľov sociálnych služieb (ďalej len ako obyvateľov), ktorý sa podieľa na riešení problémov pri zabezpečovaní sociálnych služieb v zariadení a spolu zodpovedá za vytváranie príjemného prostredia obyvateľov.

## **17 Návštevy u klientov**

- 17.1 Návštevy môžu klienti prijímať denne. Odporúčaná doba návštev je:
- |          |                             |
|----------|-----------------------------|
| PO – PIA | od 13:30 hod. do 17:00 hod. |
| SO – NE  | od 10:00 hod. do 12:00 hod. |
|          | od 13:30 hod. do 17:00 hod. |
- Zariadenie sa uzatvára o 20:30.
- 17.2 Návšteva sa ohlási u službukonajúceho zamestnanca s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má ku klientovi. Ten uvedie klienta a návštevu do vestibulu zariadenia.

	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	

Ak je klient ubytovaný na Úseku II, uvedie klienta do jednej z dvoch spoločenských miestností, podľa toho na ktorom poschodí klient býva.


- 17.3 Návštevy na izbách sú umožnené u imobilných klientov, klientov v čase ich choroby alebo na základe zváženia službukonajúceho zamestnanca so súhlasom spolubývajúceho.
- 17.4 Návštevy na izbách s viac ako jedným lôžkom nie sú odporúčané, a to z dôvodu rešpektovania súkromia a ochrany ostatných klientov.
- 17.5 Prehliadka zariadenia návštevami bez súhlasu riaditeľa zariadenia nie je dovolená. Klienti vo vlastnom záujme dbajú na dodržiavanie tejto zásady. Prehliadka izieb cudzími osobami taktiež nie je možná bez vedomia a súhlasu riaditeľa a obyvateľa, ktorý v izbe býva.

## **18 Opustenie zariadenia a neohlásený 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 zamestnanca. V prípade klienta s neschopnosťou orientácie v prostredí, alebo klienta pozbaveného alebo obmedzeného spôsobilosti na právne úkony mu je pridelený sprievod zamestnanca resp. opatrovníka, priameho príbuzného alebo blízkej osoby. Toto opatrenie slúži ako prevencia pred poškodením a 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 neprimerané riziko ujmy na živote, zdraví alebo majetku pri samostatnom opustení DD. Toto riziko sa posudzuje odbornými postupmi individuálne a vedie sa o ňom príslušný záznam.
- 18.3 Ak sa klient plánuje zdržiavať mimo zariadenia viac ako 6 hodín, je mu odporúčané, aby oznámil poverenému zamestnancovi miesto a predpokladaný čas pobytu mimo DD.
- 18.4 Klient pozbavený spôsobilosti na právne úkony alebo s obmedzenou právnou spôsobilosťou má možnosť opustiť zariadenie alebo navštíviť svoju rodinu a priateľov mimo zariadenia len v sprievode opatrovníka alebo osoby, ktorá má splnomocnenie od opatrovníka. Zároveň zodpovedná osoba oznámi adresu, kde sa bude klient nachádzať a dobu trvania neprítomnosti klienta v zariadení.
- 18.5 Ak klient ktorého príslušný súd pozbavil spôsobilosti na právne úkony alebo túto spôsobilosť obmedzil opustí zariadenie bez vedomia zamestnanca, je povinný službukonajúci zamestnanec túto skutočnosť oznámiť riaditeľovi ihneď po tom čo sa o nej dozvie. Riaditeľ rozhodne o ďalšom postupe neodkladne.
- 18.6 Ak klient nie je v zariadení a nikto zo zamestnancov nemá vedomosť o jeho pobyte mimo zariadenia, považuje sa to za neohlásený odchod klienta. Takúto situáciu zamestnanec oznámi neodkladne riaditeľovi a k súčinnosti pri hľadaní klienta je možné vyzvať aj príslušníkov Policajného zboru SR. O tomto je neodkladne upovedomený aj právny zástupca klienta.

## **19 Podnety a sťažnosti klientov**

- 19.1 Každý klient môže podať podnet, pripomienku, výzvu alebo sťažnosť spôsobom, ktorý je v DD pre klientov vytvorený. Môže tak urobiť:

	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	


- 19.1.1 písomnou formou prostredníctvom pošty, podateľne alebo do rúk riaditeľa,
- 19.1.2 písomnou anonymnou formou do schránky na to určenej,
- 19.1.3 ústne kľúčovému pracovníkovi alebo inému zamestnancovi podľa svojho výberu,
- 19.1.4 ústne v rámci realizácie individuálneho plánu,
- 19.1.5 ústne v rámci činností v terapeutických skupinách,
- 19.1.6 ústne v rámci stravovacej komisie.
- 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 na personál alebo situáciu. Postup pri vybavovaní sťažností upravuje *Interná Smernica DD-06/2013 Zabezpečenie postupu vybavovania sťažností a Proces riadenia sťažností a pripomienok MP03*, alebo podať sťažnosť zriaďovateľovi.

## **20 Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku**

- 20.1 Dodržiavanie tohto domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania klientov ako aj zamestnancov DD.
- 20.2 Ak klient opakovane porušuje domáci poriadok alebo sa opakovane správa v rozpore so zásadami dobrých mravov a občianskeho spolužitia s ostatnými klientmi, alebo naruša verejný poriadok, poučí ho sociálny pracovník zariadenia o prípadných následkoch jeho konania. Rozhovor bude zameraný na využívanie pozitívnych príkladov pre motiváciu a elimináciu nežiadúcich foriem správania.. O týchto opatreniach vedie príslušné odborné záznamy sociálny pracovník.
- 20.3 Za hrubé a závažné porušenie domáceho poriadku sa považuje:
  - 20.3.1 ak sa klient opakovane dlhodobo zdržuje mimo zariadenia a neoznami určenému zamestnancovi miesto a predpokladaný čas mimo zariadenia,
  - 20.3.2 slovné a fyzické napádanie ostatných klientov a zamestnancov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou),
  - 20.3.3 vyrábanie, držanie a distribúcia zakázaných psychotropných návykových látok,
  - 20.3.4 ohrozovanie života a zdravia iných osôb, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou),
  - 20.3.5 neakceptovanie bežného života v zariadení a hrubé porušovanie dobrých mravov, ktoré sa nedá zdôvodniť jeho zdravotným stavom (diagnózou).

## **21 Záverečné ustanovenia**

- 21.1 Vzhľadom na rozsah a obsah tohto domáceho poriadku môže DD vybrať a pre špecifické komunikačné potreby klientov upraviť niektoré časti tohto poriadku, najmä

	<b>Domov dôchodcov Pažitková 2, 821 01 Bratislava</b>	DD-08/2020
	<b>Interná smernica DD-08/2020 Domáci poriadok</b>	

spracovaním do obrazovej formy s využitím piktogramov a podobne. Toto spracovanie musí byť také, aby vystihovalo podstatu a zámer príslušného ustanovenia.

- 21.2 Tento domáci poriadok je klientom, ich právnym zástupcom ako aj návštevám k dispozícii a sociálny pracovník je povinný oboznámiť ich o význame a obsahu tohto dokumentu spôsobom, ktorý je pre nich zrozumiteľný.
- 21.3 Pre potreby návštev môže byť z domáceho poriadku urobený výpis návštevného poriadku a vyvesený vo vstupnej hale zariadenia. Návštevový poriadok môže byť obsahovo účelne skombinovaný s ustanoveniami smernice k ľudským právam a slobodám.
- 21.4 Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 21.05.2022. Zároveň sa ruší Domáci poriadok zo dňa 12.10.2021.

### Prílohy:

Príloha č. 01 Oboznámenie pracovníkov s dokumentom (len jeden výtlačok)

Príloha č. 02 Oboznámenie klientov s dokumentom (len jeden výtlačok)

### Rozdeľovník

Výtlačok	Miesto	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Riaditeľ	21.05.2022	
Originál č. 2	Recepcia	21.05.2022	