



**BANSKOBYSŤRICKÝ
SAMOSPRÁVNÝ KRAJ**

**ZARIADENIE
SOCIÁLNYCH SLUŽIEB ZÁHONOK ZVOLEN**

**INTERNÁ SMERNICA
č. 9/2024**

**DOMÁCI PORIADOK
ZSS ZÁHONOK ZVOLEN**

	Vypracoval	Posúdil	Schválil	Schválil
Meno	Mgr. Marián Petřík	Ing. Anna Miklešová	PhDr. Mária Machayová	Anna Kováčová
Funkcia	sociálny pracovník	manažér kvality	riaditeľka	predsedníčka výboru príjemateľov
Dátum	31.01.2024	31.01.2024	31.01.2024	31.01.2024
Podpis				

OBSAH	Strana
INTERNÁ SMERNICA	1
1. ÚČEL	3
2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY	3
3. POSTUP.....	3
4. ODKAZY A POZNÁMKY	15
5. ROZDEĽOVNÍK	16
6. PRÍLOHY	16

1. ÚČEL

V súlade s Organizačným poriadkom, Pracovným a Prevádzkovým poriadkom Zariadenia sociálnych služieb Záhonok, Záhonok 3205/2, Zvolen vydávam:

Domáci poriadok ZSS Záhonok Zvolen

Domáci poriadok v súlade so zákonom 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 záväzným nariadením Banskobystrického samosprávneho kraja č. 49/2023 o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK (v platnom znení), stanovuje a bližšie špecifikuje základné pravidlá a zásady pre zabezpečenie poriadku, pokojného kolektívneho spolunažívania a dôstojného života prijímateľov sociálnych služieb. Upravuje práva, nároky a povinnosti prijímateľov sociálnych služieb resp. ich zákonných zástupcov, ako aj vzťahy medzi zamestnancami a prijímateľmi pri poskytovaní sociálnych služieb. Vychádza z princípov zachovania ľudskej dôstojnosti a autonómie prijímateľov sociálnej služby, z rešpektu k ich názorom a rozhodnutiam, pričom kladie dôraz na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd.

2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

Pojmy:

Prijímateľ' - prijímateľ' sociálnej služby je fyzická osoba, ktorá je v nepriaznivej sociálnej situácii, a preto využíva sociálne služby.

Použité skratky:

ZSS - Zariadenie sociálnych služieb

ZPS - Zariadenie pre seniorov

DSS - Domov sociálnych služieb

VZN - Všeobecne záväzné nariadenie

BBSK - Banskobystrický samosprávny kraj

VZN BBSK o úhradách- Všeobecne záväzné nariadenie Banskobystrického samosprávneho kraja č. 49/2023 o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK (v platnom znení).

Zákon č. 448/2008 Z.z.- Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

3. POSTUP

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

1. ZSS Záhonok so sídlom Záhonok 3205/2, Zvolen je zariadením sociálnych služieb, ktoré zriadil BBSK ako rozpočtovú organizáciu s vlastnou právnou subjektivitou. Jej organizačnou súčasťou sú ďalšie tri zariadenia: Úsek M. R. Štefánika 3385/51, Zvolen, Úsek Sládkovičova 523/2, Zvolenská Slatina a Úsek Symbia, Moyzesa 50, Zvolen.

2. ZSS Záhonok Zvolen je zariadením, ktoré poskytuje sociálnu službu na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku, ťažkého zdravotného postihnutia alebo z dôvodu nepriaznivého zdravotného stavu pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby:

Druh, forma a rozsah poskytovanej sociálnej služby

a) Zariadenie pre seniorov

V Zariadení pre seniorov sa poskytuje sociálna služba fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je najmenej IV podľa prílohy č. 3 zákona č. 448/2008 Z.z. alebo fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby potrebujú z iných vážnych dôvodov, **celoročnou formou pobytu**.

V zariadení pre seniorov sa

- poskytuje pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva, osobné vybavenie
- zabezpečuje ošetrovateľská starostlivosť, ak sa ošetrovateľská starostlivosť neposkytuje podľa § 22 zákona č. 448/2008 Z.z.
- zabezpečuje záujmová činnosť
- utvárajú podmienky na úschovu cenných vecí.

b) Domov sociálnych služieb

V Domove sociálnych služieb sa poskytuje sociálna služba zdravotne postihnutým dospelým občanom s telesným a zmyslovým postihnutím, ktorých stupeň odkázanosti je podľa prílohy č. 3 k zákonu č. 448/2008 Z.z. najmenej V alebo najmenej III ak ide o osobu nevidiacu alebo prakticky nevidiacu, **celoročnou formou pobytu**.

V domove sociálnych služieb sa

- poskytuje pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva, osobné vybavenie
- zabezpečuje ošetrovateľská starostlivosť, ak sa ošetrovateľská starostlivosť neposkytuje podľa § 22 zákona č. 448/2008 Z.z.
- zabezpečuje rozvoj pracovných zručností a záujmová činnosť
- utvárajú podmienky na úschovu cenných vecí.

Miesto poskytovania sociálnej služby:

Zariadenie sociálnych služieb Záhonok, Záhonok 3205/2, 960 01 Zvolen.

Čas poskytovania sociálnej služby:

Podľa požiadavky prijímateľa sociálnej služby, môže byť sociálna služba poskytovaná na dobu určitú alebo neurčitú. Deň začatia a doba poskytovania sociálnej služby je dohodnutá v zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

3. Sociálne služby sú v zariadení poskytované na základe zmluvného vzťahu medzi ZSS Záhonok, Záhonok 3205/2, Zvolen a prijímateľom sociálnej služby. Postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, ako aj vypovedanie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby sa riadi ustanoveniami zákona č. 448/2008 Z.z.. Informácie o postupe pri uzatvorení sociálnej služby sú prístupné na webovej stránke: www.ddadsszvolen.sk alebo si ich záujemca môže vyžiadať v rámci sociálneho poradenstva. Vzor zmluvy o poskytovaní sociálnej služby je prílohou č. 3 tohto domáceho poriadku.

4. Prijímateľ sociálnej služby je povinný za poskytované sociálne služby platiť úhradu podľa svojho príjmu a majetku. Výška úhrady za poskytované sociálne služby sa určuje v zmysle VZN BBSK o úhradách. Podrobnosti o spôsobe určenia výšky úhrady za poskytované sociálne služby v zariadení sú rozpracované v prílohe č. 1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tohto domáceho poriadku.

ČI. II

Účasť prijímateľov sociálnej služby na určovaní životných podmienok a organizovaní spoločného života

1. Prijímatelia, resp. ich zákonní zástupcovia majú možnosť v rámci svojich možností a schopností aktívne sa podieľať na určovaní životných podmienok a organizovaní života v zariadení aj prostredníctvom svojich zástupcov, ktorých volia do výboru prijímateľov sociálnej služby.
2. Výbor prijímateľov má 9 členov. Členovia výboru sú volení prijímateľmi sociálnej služby prostredníctvom hlasovacieho lístka v tajných voľbách, na obdobie piatich rokov.
3. Voľby do výboru zabezpečuje odstupujúci výbor v spolupráci so sociálnymi pracovníkmi. Odstupujúci výbor na svojom zasadnutí schváli termín nastávajúcich volieb, určí postup organizačného zabezpečenia volieb v súlade s ustanoveniami domáceho poriadku a informuje o týchto skutočnostiach riaditeľku. Návrh kandidátov za členov výboru predkladajú prijímatelia prostredníctvom schránky určenej na tento účel. Všetci navrhnutí kandidáti sú zaradení na hlasovací lístok. Hlasovací lístok je zverejnený v priestoroch ZSS Záhonok a dostupný všetkým prijímateľom sociálnej služby po dobu 10 dní pred začiatkom volieb. V deň volieb majú prijímatelia možnosť zvoliť si svojich zástupcov do výboru tak, že na hlasovacom lístku krúžkom označia najviac 9 z navrhovaných kandidátov, ktorým takto udelia svoj hlas.
4. Výbor prijímateľov plní vo vzťahu k vedeniu zariadenia predovšetkým iniciatívnu funkciu. Prostredníctvom výboru, prípadne osobne majú prijímatelia možnosť aktívne spolupracovať pri zlepšovaní podmienok života prijímateľov, pri riešení problémov, sťažností, predkladať námety, pripomienky, požiadavky, rozhodovať o použití sponzorských finančných prostriedkov. Výbor prijímateľov po obdržaní námietov, pripomienok a požiadaviek od prijímateľov sociálnych služieb tieto doručí vedeniu zariadenia. Vedenie zariadenia v spolupráci s výborom prijímateľov aktívne pracuje s predmetnými námietkami, pripomienkami a požiadavkami s cieľom skvalitnenia poskytovaných služieb.
5. Zasadnutia výboru prijímateľov vedie a činnosť výboru riadi predseda výboru. Predsedu výboru volia zvolení členovia výboru na svojom prvom zasadnutí. Činnosť výboru podporuje riaditeľka a sociálni pracovníci, podľa potreby mu poskytujú organizačnú a administratívnu pomoc.
6. Výbor prijímateľov zasadá spravidla 1 krát mesačne. Zasadnutie výboru zvoláva jeho predseda a prizýva na ňu riaditeľku, sociálnych pracovníkov, vedúcich úsekov, prípadne ďalších zodpovedných zamestnancov podľa prerokovaných problémov. V naliehavých prípadoch z dôvodu riešenia neodkladných záležitostí, ako aj v prípade požiadavky riaditeľky, možno zvolať zasadnutie výboru aj viac krát za mesiac. Výbor zo svojho zasadnutia vyhotovuje zápisnicu.
7. Z dôvodu zabezpečenia informovanosti prijímateľov, výbor prijímateľov po dohode s riaditeľkou zariadenia spravidla 1 krát za polrok alebo v prípade naliehavosti aj častejšie zvoláva zhromaždenie prijímateľov sociálnej služby.
8. Výbor prijímateľov:
 - a) schvaľuje svojho zástupcu do stravovacej komisie,
 - b) schvaľuje svojho zástupcu k výplate zostatku dôchodku,
 - c) schvaľuje svojho zástupcu ku spísaniu protokolu k pozostalosti zomrelého prijímateľa,

- d) predkladá návrhy, podnety, pripomienky a požiadavky na zlepšenie životných podmienok prijímateľov v zariadení,
- e) prejednáva a schvaľuje domáci poriadok,
- f) odsúhlasuje použitie sponzorských finančných prostriedkov,
- g) spolupracuje pri riešení problémov a drobných nezhôd medzi prijímateľmi,
- h) dohliada na dodržiavanie poriadku v zariadení a na ochranu majetku,
- i) vyjadruje sa k vízii a k politike kvality ZSS Záhonok,
- j) spolupodieľa sa na tvorbe a hodnotení cieľov kvality pri poskytovaní sociálnej služby,
- k) zabezpečuje dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd a ochranou pred diskrimináciou prostredníctvom „Rady klientov“,
- l) spolupracuje pri zabezpečovaní kultúrno-záujmovej a pracovnej činnosti prijímateľov,
- m) spolupodieľa sa na tvorbe informačných správ týkajúcich sa poskytovania sociálnej služby.

Či. III

Poskytovanie sociálneho poradenstva a poskytovanie informácií

1. **Sociálne poradenstvo** záujemcom o poskytovanie sociálnej služby, žiadateľom o sociálnu službu, prijímateľom sociálnej služby, ako aj ich rodinným príslušníkom a zákonným zástupcom v ZSS Záhonok, Záhonok 3205/2, Zvolen poskytujú:
 - **riaditeľka ZSS Záhonok**
 - osobne v kancelárii riaditeľky v pracovných dňoch v čase **8:00 hod - 15.00 hod**
 - telefonicky v pracovných dňoch na tel. čísle: **045/533 3505**
 - prostredníctvom elektronickej pošty na adrese: riaditel@ddadsszvolen.sk
 - **sociálni pracovníci ZSS Záhonok**
 - osobne v kancelárii sociálnych pracovníkov v pracovných dňoch v čase od **8:00 hod do 15.00 hod**
 - telefonicky v pracovných dňoch na tel. čísle: **045/536 2649, 045/536 2650, klapka 43, 11, 34**
 - prostredníctvom elektronickej pošty na adresách zverejnených na webovej stránke: www.ddadsszvolen.sk
2. **Sociálne poradenstvo** týkajúce sa individuálneho plánovania a poskytujú:
 - **sociálni pracovníci ZSS Záhonok**
 - osobne v kancelárii sociálnych pracovníkov v pracovných dňoch v čase od **8:00 hod do 15.00 hod**
 - telefonicky v pracovných dňoch na tel. čísle: **045/536 2649, 045/536 2650, klapka 34**
 - prostredníctvom elektronickej pošty na adresách zverejnených na webovej stránke: www.ddadsszvolen.sk
3. ZSS Záhonok vedie evidenciu poskytovania sociálneho poradenstva.
4. Informácie týkajúce sa ošetrovateľskej starostlivosti o prijímateľa sociálnej služby poskytujú:
 - **kompetentní odborní zamestnanci úseku ošetrovateľskej starostlivosti ZSS Záhonok**
 - osobne v pracovných dňoch v čase od **7:00 hod do 14.00 hod**
 - telefonicky v pracovných dňoch na tel. čísle: **045/536 2649, 045/536 2650, klapka 15, 24, 37**

- Informácie týkajúce sa zdravotného stavu prijímateľa sociálnej služby neposkytujeme, tieto informácie poskytuje výlučne obvodný alebo odborný lekár.
5. Informácie o poskytovaných sociálnych službách (všeobecné informácie o sociálnych službách, vrátane určenia miesta, času a určených osôb ktoré informácie poskytujú) sú dostupné:
 - v aktuálnom Domácom poriadku
 - na webovej stránke www.ddadsszvoleden.sk v sekcii „Poskytované služby“,
 - na nástenke vo vestibule ZSS Záhonok
 - v rámci poskytovaného sociálneho poradenstva.
 6. Informácie týkajúce sa prijímateľov sociálnej služby sú podávané v súlade s Bezpečnostným projektom ZSS Záhonok a jeho stredísk tak, aby boli v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady Európskej únie č. 2016/679 .
 7. Informácie týkajúce sa prijímateľov podáva odborný zamestnanec v rámci svojich pracovných kompetencií a vždy len oprávneným osobám alebo oprávneným inštitúciám. Odbornými zamestnancami sú: riaditeľka ZSS Záhonok, sociálny/sociálna pracovník/pracovníčka, vedúca úseku ošetrovateľskej starostlivosti, hlavná sestra, zdravotná sestra, zdravotnícky asistent, opatrovateľka.
 8. Oprávnenou osobou vo vzťahu k prijímateľovi sociálnej služby je rodič prijímateľa sociálnej služby, dieťa prijímateľa sociálnej služby, zákonný zástupca, resp. opatrovník prijímateľa sociálnej služby alebo iná osoba, ktorú určí prijímateľ sociálnej služby.
 9. ZSS Záhonok poskytuje informácie o prijímateľoch sociálnych služieb oprávneným inštitúciám, napr. úrady práce, polícia, súdy, exekútorské úrady a pod. Informácie pre tieto inštitúcie poskytuje výlučne riaditeľka ZSS Záhonok alebo sociálny /sociálna pracovník/pracovníčka na základe písomnej žiadosti.
 10. Ak oprávnená osoba žiada od odborného zamestnanca informácie, ktoré sú nad rámec jeho kompetencií, konkrétny odborný zamestnanec ju odkáže na kompetentného zamestnanca.
 11. V zmysle §6, ods. 3, písm. d) zákona 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 prijímateľ sociálnej služby v celoročnej pobytovej forme má právo určiť si svojho dôverníka. Ak bol prijímateľ sociálnej služby zbavený alebo obmedzený v spôsobilosti na právne úkony, na určenie dôverníka sa nevyžaduje súhlas opatrovníka.
 12. Prijímateľ sociálnej služby je povinný poskytovateľovi sociálnej služby (riaditeľke, sociálnej pracovníčke ZSS Záhonok, Zvoľen bezodkladne:
 - a) po určení dôverníka oznámiť osobné údaje dôverníka v rozsahu: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, adresa prechodného pobytu, rodné číslo a dátum narodenia, telefónne číslo a elektronickú adresu,
 - b) po určení dôverníka doručiť kópiu písomného súhlasu fyzickej osoby s určením za dôverníka,
 - c) oznámiť poskytovateľovi zmeny údajov a skutočnosť uvedených v písmenách a) a b) v bode 9.

ČI. IV

Ubytovanie prijímateľov sociálnej služby

1. Každého nového prijímateľa sociálnej služby po príchode do zariadenia sociálny pracovník a zamestnanec úseku ošetrovateľskej starostlivosti ubytuje spravidla na voľnú izbu a voľné lôžko. Pri ubytovaní a pri výbere izby sa prihliada na prípadné požiadavky prijímateľa sociálnych služieb, na jeho zdravotný stav, prípadne iné dôležité faktory vyplývajúce z poznania dovtedajšej sociálnej a zdravotnej anamnézy. Následne je

-
- prijímateľ oboznámený s priestormi zariadenia (jedáleň, kúpeľňa, WC, spoločenské priestory).
2. Prijímateľa odkázaní na lôžko 24 hodín sú umiestňovaní podľa možností na oddelení so zvýšenou starostlivosťou (ležiace oddelenie).
 3. Z hľadiska zabezpečenia intimity sú prijímateľa sociálnych služieb ubytovaní oddelene muži a ženy. V prípade požiadavky, ak sa jedná o manželov, druha a družku, iných rodinných príslušníkov (napr. rodiča so synom, dcérou), priateľov, prípadne na požiadanie je možnosť ubytovať ich spolu na jednej izbe.
 4. Prijímateľ sociálnej služby má právo požiadať o zmenu miesta ubytovania.
 5. Každý prijímateľ má v rámci poskytovaných služieb zabezpečené celodenné stravovanie. Na účely ohriatia stravy, prípravy teplých nápojov a pod. majú prijímateľa k dispozícii spoločnú kuchynku umiestnenú na príslušnom poschodí. Kuchynka je zároveň vybavená chladničkou a televíznym prijímačom, ktorý môžu prijímateľa spoločne využívať.
 6. Z hľadiska bezpečnosti a zabezpečenia ochrany prijímateľov sociálnej služby sa neodporúča používať na izbách a v spoločných priestoroch súkromné variče, nakoľko na každom poschodí sa nachádza kuchynka s príslušným vybavením.
 7. V prípadoch, keď prijímateľ zistí v ubytovacom priestore a v spoločných priestoroch nedostatky, alebo poruchy, oznámi túto skutočnosť kompetentnému zamestnancovi, resp. sociálnemu pracovníkovi. Prijímateľ, resp. zamestnanci nahlásia závalu informátorovi a on ju následne zaeviduje do Knihy závad, ktorá je dostupná na vrátnici vo vstupnom vestibule.
 8. Prijímateľ sociálnej služby si svoju izbu môže vybaviť aj vlastným nábytkom alebo komunikačnou technikou (napr. telefonická prípojka, satelitný prijímač, internetové pripojenie a iné) o čom vopred informuje riaditeľku zariadenia. O takomto vybavení vedie zariadenie sociálnych služieb osobitnú evidenciu. Prijímateľ sa snaží šetrne zaobchádzať s vybavením a zariadením miestnosti, v ktorej je ubytovaný, ako aj so zariadením a vybavením spoločných priestorov, ktoré užíva.

ČI. V

Osobná hygiena prijímateľov sociálnej služby a hygiena životného prostredia

1. Prijímateľ sa počas svojho pobytu v zariadení, pokiaľ mu to dovoľuje zdravotný stav sám stará o svoju osobnú hygienu, ako aj o čistotu šatstva, bielizne a obuvi. Prípadné čistenie šiat v čistiarni obstaráva zariadenie hromadne pre všetkých prijímateľov za úhradu. Pranie šatstva a bielizne zabezpečuje zariadenie vo vlastnej práčovni.
2. V prípade, že si prijímateľ nevie alebo si nemôže osobnú hygienu zabezpečiť sám, zabezpečí mu túto službu zamestnanec úseku ošetrovateľskej starostlivosti. Dennú toaletu uskutočňujú prijímateľa samostatne v miestnostiach na to určených. Prijímateľom, ktorí sú odkázaní na lôžko 24 hodín zabezpečujú toaletu podľa potreby a požiadaviek prijímateľa zamestnanci úseku ošetrovateľskej starostlivosti.
3. Výmenu osobnej bielizne si zabezpečuje prijímateľ sám. U prijímateľov odkázaných na lôžko výmenu osobnej bielizne zabezpečujú podľa potreby zamestnanci úseku ošetrovateľskej starostlivosti.
4. Prijímateľa majú možnosť využívať služby práčovne. Prijímateľom sa odporúča označiť všetky svoje osobné veci menom a priezviskom, čím sa zamedzí možnosti zámery osobnej bielizne. Príjem a výdaj bielizne v práčovni sa riadi prevádzkovým poriadkom.
5. Posteľná bielizeň sa vymieňa jedenkrát za 14 dní, na oddelení so zvýšenou starostlivosťou a u chorých prijímateľov sa vymieňa podľa potreby.
6. Prijímateľa sociálnych služieb majú možnosť konzumovať stravu aj na izbe, kde majú na to vytvorené podmienky. Zo zdravotného a hygienického hľadiska sa neodporúča prechovávať zvyšky jedál v skrinách, nočných stolíkoch a pod. Prijímateľa majú možnosť uložiť si jedlo v chladničkách, ktoré sú umiestnené v kuchynkách.

7. Vo všetkých priestoroch zariadenia (vnútorných aj vonkajších) sa odporúča dodržiavať čistotu a poriadok. Odpadky a nespotrebované zvyšky jedál patria do odpadkových košov a nie je vhodné ich vyhadzovať z okien, resp. balkónov.
8. V zmysle zákona č.377/2004 Z.z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zdravotných, bezpečnostných a protipožiarnych dôvodov je fajčenie povolené len vo vyhradených priestoroch.

ČI. VI

Zdravotná starostlivosť

1. Zdravotnú starostlivosť v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti v podmienkach zariadenia poskytujú prijímateľom sociálnej služby zamestnanci úseku ošetrovateľskej starostlivosti v nepretržitom 24 – hodinovom režime. Za jej poskytovanie zodpovedá vedúca úseku.
2. Odbornú zdravotnú starostlivosť poskytuje prijímateľom zariadenia ich zmluvný lekár. Mobilní prijímatelia navštevujú ambulanciu lekára na príslušnom obvode. Prijímatelia pri väčších zdravotných ťažkostiach a imobilní môžu požiadať o vyšetrenie priamo v zariadení. Pri urgentných stavoch volá ošetrojúci personál službu RZP (rýchlej zdravotníckej pomoci).
3. Špecializované odborné vyšetrenia, ošetrenia, alebo hospitalizácia sú zabezpečované v príslušných zdravotníckych zariadeniach.
4. Ordinačné hodiny sú stanovené podľa dohody s lekárom. Čiastočne imobilní prijímatelia, ktorí majú zdravotné problémy, oznámia uvedenú skutočnosť sestre v ošetrovni, ktorá ich objedná na lekárske vyšetrenie podľa ordinačných hodín lekára.
5. V prípade náhlej nevoľnosti je možné privolať pomoc signalizačným zariadením, ktoré je v obytných bunkách inštalované.
6. Na základe ordinácie lekára predpísané lieky si môže prijímateľ obstaráť sám, prípadne požiada sestru v ošetrovni.
7. V prípade, že počas pobytu v zariadení sa prijímateľovi zhorší zdravotný stav natoľko, že sa stane trvale odkázaný na lôžko, podľa možnosti bude premiestnený na poschodie, resp. izbu vyhradenú pre zvýšenú zdravotnú starostlivosť prijímateľov.
8. V prípade, keď prijímateľ ochorie na infekčnú chorobu v záujme zamedzenia, šírenia prenosnej infekcie na ostatných prijímateľov sociálnej služby, sa podriadiuje príslušným karanténym opatreniam, vrátane dočasného preloženia do priestorov na tieto prípady určených (izolačka).
9. V prípade, že dôjde ku situácii, kedy bude vyhlásená mimoriadna situácia, príp. výnimočný alebo núdzový stav je prijímateľ v zariadení povinný dodržiavať pokyny vydané poskytovateľom sociálnych služieb a jeho zriaďovateľom. Prijímateľ sociálnych služieb je tiež povinný dodržiavať nariadenia a usmernenia vydané inými orgánmi verejnej správy. Ak je súčasťou takého nariadenia a usmernenia určité obmedzenie slobody pohybu, prijímateľ sociálnej služby je povinný zdržiavať sa v tých priestoroch, ktoré boli poskytovateľom sociálnej služby určené (napríklad areál budovy). Táto povinnosť sa netýka situácie kedy je nevyhnutné, aby prijímateľ vzhľadom k zdravotnému stavu nastúpil na pobyt v ústavnom zdravotníckom zariadení. Táto povinnosť sa tiež netýka situácie, kedy sa prijímateľ na základe vzájomnej dohody s poskytovateľom sociálnej služby vracia späť do domáceho prostredia.

ČI. VII

Ochrana života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby

1. Sociálne služby sú v ZSS Záhonok poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie

z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery, náboženstva či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

2. Pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia.
3. Ak je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.
4. Telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa musí byť zaznamenané v registri obmedzení, v zmysle zákona č. 448/2008 Z.z.

ČI. VIII

Uloženie a ochrana osobných vecí a majetku prijímateľa sociálnej služby

1. Všetky veci, ktoré si prijímateľ prinesie so sebou do zariadenia, sú jeho majetkom. Prijímateľ má možnosť doplniť si základné vybavenie izby vlastným majetkom, osobnými predmetmi a vecami z domova, ktoré mu toto prostredie budú čo najviac pripomínať.
2. Pri nástupe do zariadenia vyhotoví zamestnanec úseku ošetrovateľskej starostlivosti zoznam prinesených vecí a vedie o tom predpísanú evidenciu.
3. Veci a vybavenie, ktoré prijímateľ obdrží do užívania počas poskytovania sociálnej služby sa zapíšu na osobnú kartu, kde prijímateľ podpíše ich prevzatie. Tieto veci sú majetkom ZSS Záhonok a po ukončení pobytu prijímateľ tieto veci vráti zariadeniu.
4. Osobná bielizeň prijímateľa (donesená aj pridelená) sa odporúča označiť menom a priezviskom (výšivkou, trvalou farbou), čím sa zamedzí prípadnej zámene.
5. Každý prijímateľ si svoje veci uloží do skrine a skriniek, ktoré má k dispozícii v izbe, resp. v kuchynke.
6. ZSS Záhonok v zmysle zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a VZN BBSK o úhradách, zabezpečí na požiadanie prijímateľa, resp. jeho zákonného zástupcu úschovu cenných vecí prijímateľa, na základe písomnej dohody o úschove cenných vecí.
7. Cenné predmety, vkladné knižky odovzdá prijímateľ do úschovy sociálnemu pracovníkovi zariadenia, o čom bude vystavený doklad (zmluva o úschove cennej veci). Peňažná hotovosť sa prijíma do úschovy na základe príjmového pokladničného dokladu a ďalej sa vedie na peňažnom konte prijímateľa. Za takto uložené cennosti ručí zariadenie. Za stratu cenných predmetov, prípadne finančnej hotovosti, ktoré prijímateľ nedal do úschovy zariadenie nezodpovedá.
8. Predmety dané do úschovy sa prijímateľom vydajú na jeho požiadanie kedykoľvek, pri odchode alebo preložení do iného zariadenia – o vydaní vecí sa v každom prípade spíše záznam, ktorý podpíše odovzdávajúci aj preberajúci. V prípade úmrtia sú veci, ktoré boli v úschove, nahlásené do dedičského konania a z úschovy sú vydané na základe právoplatného rozhodnutia notára.
9. Pri úmrtí prijímateľa sa osobné veci pozostalého vydajú rodinným príslušníkom v prítomnosti dvoch zamestnancov a dvoch členov výboru obyvateľov. O uvedenej skutočnosti sa spíše protokol, v ktorom pozostalí prevzatie osobných vecí potvrdia podpisom.

ČI. IX**Denný program prijímateľov sociálnej služby**

1. V zariadení si denný program prijímateľa sociálnych služieb volia samostatne podľa svojich individuálnych záujmov a potrieb. Prijímateľa majú možnosť vybrať si z rôznych záujmových činností a terapií.
2. Hlavný vchod zariadenia sa odomkne ráno o 5:30 hod a uzamkne sa o 22:00 hod. V tomto čase je prijímateľom k dispozícii informátor. V prípade príchodu prijímateľa sociálnych služieb do zariadenia mimo uvedených hodín je k dispozícii zvonček pri hlavnom vchode, prostredníctvom ktorého je možné privolať službukonajúci personál.
3. Čas nočného pokoja je od 22:00 hod. do 6:00 hod. V týchto hodinách sa prijímateľom sociálnych služieb odporúča vyhnúť sa konaniu, ktoré by ovplyvnilo a narušilo nočný pokoj ostatných prijímateľov sociálnych služieb. Výnimku z času nočného pokoja môže povoliť riaditeľka zariadenia po predchádzajúcom prerokovaní s výborom prijímateľov.

ČI. X**Stravovanie prijímateľov sociálnej služby**

1. Prijímateľa zariadenia sa spravidla stravujú v spoločnej jedálni. V prípade požiadavky prijímateľa je zabezpečená donáška stravy na izbu prijímateľa.
2. Po konzumácii jedla je potrebné použité tanierne a hrnčeky odniesť na vyhradené miesto v jedálni. Keďže ide o majetok zariadenia, nie je možné odnášať ich z priestorov jedálne.
3. Pokiaľ prijímateľ svoju porciu nemôže skonzumovať v jedálni, môže si zvyšok porcie stravy odniesť na kuchynku vo svojej nádobe. Odporúča sa, aby jedlo bolo do času konzumácie uložené v chladničke.
4. Strava pre prijímateľov umiestnených na oddelení so zvýšenou starostlivosťou je podávaná priamo na izbách.
5. V prípade neskorého príchodu prijímateľa z lekárskeho vyšetrenia je strava odložená v kuchyni a následne ohriata a podaná prijímateľovi v jedálni zariadenia, resp. na izbe.
6. Strava sa v spoločnej jedálni podáva 3 x denne spravidla v časovom rozvrhu:
Raňajky, desiata : od 7:30 hod.
Obed, olovrant: od 11:30 hod.
Večera: od 17:30 hod.
Na požiadanie prijímateľa sociálnej služby je možné podať stravu v inom vopred dohodnutom čase.
7. V zariadení sa podávajú tieto druhy stravy:
 - a) racionálna
 - b) diabetická
 - c) šetriaca (žlčníková)
 - d) špeciálna diéta (napr. bezlepková, bezlaktózová a pod.; na základe odporúčania lekára, resp. požiadavky prijímateľa sociálnej služby).
8. Prijímateľ sociálnej služby je povinný odoberať v zariadení stravu minimálne v rozsahu dvoch jedál denne, z ktorých jedno musí byť obed alebo večera.
9. Strava sa v zariadení pripravuje podľa jedálneho lístka zostaveného na každý druh podávanej stravy. Jedálny lístok zostavuje stravovacia komisia zriadená pri ZSS Záhonok.
10. Prípadné sťažnosti, týkajúce sa kvality a množstva stravy môžu prijímateľa zapísať do „knihy prianí a sťažností“, ktorá je k dispozícii v spoločnej jedálni prijímateľov, prípadne predložiť stravovacej komisii. Prijímateľa majú možnosť vyjadriť svoje pripomienky, resp. návrhy a podnety aj prostredníctvom anonymnej schránky umiestnenej vo vstupnej časti zariadenia. Prípadné podnety a pripomienky ohľadom

stravy sú doručené riaditeľke zariadenia, ktorá ich oznámi a prekonzultuje s vedúcou stravovacej prevádzky, resp. na porade vedenia.

ČI. XI

Návštevy zariadenia

1. Odporúčané návštevne hodiny v zariadení sú denne od 9:00 hod. do 19:00 hod.
2. Zariadenie je stále otvorené kontaktom. Každý kontakt prijímateľa s príbuznými, priateľmi, známymi, dobrovoľníkmi, či inými osobami za účelom stretnutia sa s prijímateľom v prípade jeho súhlasu je vítaný a zabezpečený.
3. Každý návštevník si svoj príchod a odchod zapíše do Knihy návštev, ktorá je na vrátnici u informátora vo vestibule zariadenia. Návšteva uvedie svoje meno a meno prijímateľa, resp. zamestnanca, ktorého ide navštíviť.
4. Návšteva prijímateľa sa môže zdržiavať na izbe prijímateľa, v spoločných priestoroch (spoločenská miestnosť, kuchynka, vestibul), resp. v areáli zariadenia.
5. V prípade, že navštevovaný prijímateľ je momentálne neprítomný, nie je možné, aby sa návšteva zdržovala v obytných priestoroch. Na nevyhnutný čas sa môže zdržať vo vestibule zariadenia
6. Návštevám sa odporúča nerušiť pokoj a denný režim v zariadení, osobitne pri návštevách na izbách je potrebné rešpektovať a brať ohľad na súkromie spolubývajúcich.

ČI. XII

Sprostredkovanie a využívanie verejne dostupných služieb a špecializovaných organizácií

1. ZSS Záhonok vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.
2. Základné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v blízkosti zariadenia ako aj v rámci mesta Zvolen (autobusová zástavka, autobusová a vlaková stanica, lekáreň, obchod, kaderníctvo, pošta, úrady, kostol a pod.) sú zverejnené prostredníctvom mapky mesta Zvolen vo vestibule zariadenia.
3. Na základe požiadavky, sociálny pracovník sprostredkuje prijímateľovi konkrétne informácie o možnosti využitia verejne dostupných služieb, ako aj požadované informácie o iných špecializovaných organizáciách.
4. ZSS Záhonok aktívne podporuje prijímateľa vo využívaní týchto služieb a v prípade potreby mu v obvyklom pracovnom čase zabezpečí sprievod.
5. Cenníky fakultatívnych služieb sú pre prijímateľov sociálnej služby dostupné v kancelárii sociálnych pracovníkov.

ČI. XIII

Neprítomnosť v zariadení sociálnych služieb

1. Každý prijímateľ sociálnej služby má nárok na neprítomnosť v zariadení v súlade so zákonom č. 448/2008 Z.z. a VZN BBSK o úhradách.
2. V zmysle VZN BBSK o úhradách je prijímateľ, resp. jeho zákonný zástupca povinný nahlásiť neprítomnosť v zariadení minimálne dva dni vopred; v naliehavých prípadoch najneskôr do 8:00 hod. predchádzajúceho dňa pred plánovanou neprítomnosťou, sociálnemu pracovníkovi.

3. Poverený sociálny pracovník vedie evidenciu neprítomnosti prijímateľov sociálnej služby, osobitne pre každého prijímateľa. Uvedená evidencia slúži ako podklad pre výpočet úhrady za poskytnuté služby.
4. V čase neprítomnosti v zariadení prijímateľ neplatí úhradu za odborné, obslužné a ďalšie činnosti, okrem úhrady za ubytovanie, ak voľné miesto nie je na prechodný čas obsadené iným prijímateľom a prijímateľ a poskytovateľ sociálnej služby sa nedohodnú inak.
5. Ak u prijímateľa došlo k neprítomnosti v zariadení bez jeho oznámenia, platí úhradu aj za čas neprítomnosti, vrátane stravovania.
6. Ak prijímateľ sociálnej služby bez vážneho dôvodu nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako šesť po sebe nasledujúcich mesiacov, môže ZSS Záhonok v súlade so zákonom č. 448/2008 Z.z. zmluvu o poskytovaní sociálnej služby jednostranne vypovedať. Za vážny dôvod sa považuje najmä pobyt v zdravotníckom zariadení.

Čl. XIV **Výplata dôchodkov**

1. Výplata dôchodkov sa uskutočňuje spravidla 15. deň v mesiaci. Ak je týmto dňom sobota, výplata sa uskutoční 14. deň v mesiaci. Ak je týmto dňom nedeľa, výplata sa uskutoční 16. deň v mesiaci.
2. Prijímateľom sociálnej služby, ktorí nie sú v deň výplaty dôchodkov v zariadení prítomní (dovolenka, pobyt v zdravotníckom zariadení atď.) sa dôchodok uloží na depozitný účet zariadenia vedený vo VÚB. Po návrate prijímateľa, mu na jeho požiadanie dôchodok vyplatí zamestnanec zodpovedný za vedenie depozitnej pokladne.

Čl. XV **Kultúrno-záujmová činnosť a rozvoj pracovných zručností**

1. Prijímatelia majú možnosť zúčastniť sa rôznych kultúrno-spoločenských podujatí, ktoré organizujú sociálni pracovníci zariadenia: návštevy divadelných predstavení, filmových predstavení, organizovanie kultúrnych programov pri významných príležitostiach v spolupráci so zariadeniami v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK a inými inštitúciami.
2. Kultúrno-záujmová činnosť prijímateľov sa zabezpečuje v spolupráci s výborom prijímateľov na základe plánu kultúrno-záujmovej činnosti, ktorý je vždy vypracovaný na začiatku kalendárneho roka.
3. Prijímatelia môžu za účelom spoločných stretnutí využívať spoločenskú miestnosť, resp. kuchynku. Spoločenská miestnosť a kuchynky sú zároveň vybavené televíznymi prijímačmi.
4. Vlastný rádioprijímač, alebo televízny prijímač na izbe môže používať každý prijímateľ, pokiaľ tým neruší spolubývajúcich a nočný pokoj. Zapojenie satelitnej TV antény a pevnej telefónnej linky sa môže uskutočniť len so súhlasom riaditeľky ZSS Záhonok.
5. Prijímatelia sa v rámci svojich možností môžu zúčastňovať rôznych pracovných terapií, cvičenia s fyzioterapeutom, tréningu pamäti, biblioterapie a pod.
6. Účasť na pracovnej terapii by mala byť v osobnom záujme každého prijímateľa. Pracovnú činnosť organizuje sociálny pracovník zariadenia za spolupráce výboru prijímateľov.

ČI. XVI**Zásady občianskeho spolunažívania**

1. ZSS Záhonok poskytuje sociálne služby prijímateľom, ktorí sú zdravotne postihnutí a prevažne v dôchodkovom veku. V rozhodujúcej miere ide o prijímateľov sociálnej služby, ktorých zdravotný stav vyžaduje pokojnú atmosféru, dobré susedské a medziľudské vzťahy, ochotu vzájomne si pomáhať.
2. V záujme vytvárania a zachovania takejto atmosféry je dôležité, aby prijímatelia sociálnej služby prispôbili svoje správanie a konanie tak, aby:
 - a) svojich spolubývajúcich nerušili,
 - b) usmerňovali svoju návštevu, aby nerušila pokoj v priestoroch zariadenia, brala ohľad na ďalších spolubývajúcich a rešpektovala ich súkromie,
 - c) dbali o dobré medziľudské vzťahy,
 - d) rešpektovali záujmy a požiadavky ostatných, pokiaľ nerušia okolie,
 - e) dodržiavali ustanovenia denného režimu,
 - f) dodržiavali ustanovenia domáceho poriadku.
3. V prípade, že prijímateľ pod vplyvom použitia nadmerného množstva alkoholu, resp. inej drogy svojim správaním a konaním vyvoláva výtržnosti, alebo ohrozuje bezpečnosť ostatných prijímateľov a personálu, službukonajúca zdravotná sestra túto skutočnosť zaznamená do hlásenia o priebehu služby a podľa zváženia situácie privolá Políciu. Takéto konanie prijímateľa sa považuje za závažné porušenie domáceho poriadku. Prípadné poplatky súvisiace so stavom opitosti si prijímateľ hradí sám.

ČI. XVII**Sťažnosti prijímateľov sociálnej služby**

1. Každý prijímateľ, resp. jeho zákonný zástupca má právo podať sťažnosť písomnou formou, ústne do záznamu, telefaxom, alebo elektronickou formou.
2. Pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností sa postupuje v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a v súlade s internou smernicou.
3. Oprávnenie prijímať sťažnosť má riaditeľka a vedúci úsekov. Vedúci úsekov odovzdajú riaditeľke prijatú sťažnosť bezodkladne, najneskôr nasledujúci pracovný deň.
4. Na vybavenie sťažnosti je oprávnená riaditeľka ZSS Záhonok. Sťažnosť musí byť vybavená spravidla do 60 pracovných dní od jej doručenia.

ČI. XVIII**Zodpovednosť prijímateľov sociálnej služby za zverené predmety
a za spôsobenú škodu**

1. Prijímateľ zodpovedá za zariadenie a vybavenie miestnosti v ktorej býva, za zariadenie a vybavenie spoločných priestorov, ktoré užíva, ako aj za veci, ktoré mu boli zverené do užívania (napr. osobné šatstvo, bielizeň, obuv a pod.).
2. Prijímateľ plne zodpovedá za škody, ktoré spôsobil svojim úmyselným konaním, alebo z neobľahostivosti na majetku ZSS Záhonok, na veciach, ktoré mu boli zverené do užívania, alebo na majetku iných osôb. Rozsah náhrady škody určí škodová komisia.
3. Poškodenie majetku, vecí, alebo ich stratu prijímateľ neodkladne hlási sociálnemu pracovníkovi.

Čl. XIX Záverečné ustanovenia

1. Akékoľvek zmeny v Domácom poriadku môžu byť vykonané len so súhlasom riaditeľky ZSS Záhonok, Záhonok 3205/2, Zvolen po predchádzajúcom prerokovaní vo výbore prijímateľov.
2. Domáci poriadok je interný predpis, ktorý je záväzný pre všetkých prijímateľov sociálnej služby a ich zákonných zástupcov. Závažné, alebo opakované porušenie jeho ustanovení môže mať za následok ukončenie poskytovania služieb prijímateľovi sociálnej služby v súlade s ustanovením § 74 zákona č. 448/2008 Z.z.
3. Každý prijímateľ sociálnej služby sa pri nástupe do zariadenia oboznámi s obsahom Domáceho poriadku, čo preukazne potvrdí svojim podpisom vo vyhlásení (Príloha č. 2).
4. Domáci poriadok je dostupný všetkým prijímateľom sociálnej služby na nástenkách na každom poschodí a vo vstupnom vestibule.

4. ODKAZY A POZNÁMKY

Súvisiace normy a predpisy

Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

Zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Zákon č. 377/2004 Z.z. o ochrane nefajčiarov v znení neskorších predpisov

Všeobecne záväzné nariadenie Banskobystrického samosprávneho kraja č. 49/2023 o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK (v platnom znení).

Interné dokumenty

Príručka kvality

Organizačný poriadok

Prevádzkový poriadok

Smernica č. 7/2011 o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností.

Smernica č. 1/2018 netelesné a telesné obmedzenia v podmienkach DD a DSS Záhonok Zvolen a jeho stredísk a postup riešenia situácie PSS pod vplyvom omamných látok.

Smernica č. 1/2013 Manipulácia a hospodárenie s finančnými prostriedkami a úschova cenných vecí a majetku prijímateľov sociálnej služby zverenými do úschovy DD a DSS Zvolen - Záhonok

Poznámky

Táto interná smernica nadobúda účinnosť dňom 01.02.2024.

Nadobudnutím účinnosti tohto domáceho poriadku zaniká platnosť domáceho poriadku IS č. 1/2022, ktorý bol účinný dňom 01.02.2022 a jeho dodatkov – Dodatok č. 1 s účinnosťou od 1.7.2023.

5. ROZDEĽOVNÍK

1. riaditeľka ZSS Záhonok Zvolen
2. sociálny úsek ZSS Záhonok
3. vestibul ZSS Záhonok
4. nástenky na poschodiach 13 ks

6. PRÍLOHY

- Príloha č. 1: Podrobnosti o spôsobe určenia výšky úhrady za poskytované sociálne služby.
Príloha č. 2: Vyhlásenie o oboznámení sa s Domácom poriadkom ZSS Záhonok, Záhonok 3205/2, Zvolen
Príloha č. 3: Vzor zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, uzatvorenej medzi ZSS Záhonok a prijímateľom sociálnej služby