



Vnútorný predpis č. 15/2023

DOMÁCI PORIADOK

Vydaný v zmysle príslušných ustanovení zriaďovacej listiny zariadenia, 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	01.05.2023
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	07	Registratúrna značka	
Výtlačok číslo	01		

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Mgr. Barbora Petrášová	PhDr. Jaroslava Bašová	Mgr. Lea Patočková
Funkcia	Manažérka sociálneho úseku	Manažérka kvality	Poverená vedením
Dátum	30.04.2023	30.04.2023	30.04.2023
Podpis			



Obsah

1	ÚVODNÉ USTANOVENIA	3
1.1	ÚČEL DOKUMENTU	3
1.2	PARAMETRE PROCESU	3
1.2.1	Vstupy	3
1.2.2	Výstupy	3
1.3	POJMY A SKRATKY	4
1.4	ZÁZNAMY	4
2	PODMIENKY POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	4
3	PRIJATIE OBČANA A UKONČENIE POSKYTOVANIA SOCIÁLNEJ SLUŽBY	7
4	ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	8
5	VÝŠKA ÚHRAD ZA SLUŽBY A REALIZÁCIA ÚHRAD	9
6	POMOC FYZICKEJ OSOBE PRI ODKÁZANOSTI NA POMOC INEJ FYZICKEJ OSOBY	9
7	SOCIÁLNE PORADENSTVO	10
8	SOCIÁLNA REHABILITÁCIA A ZÁUJMOVÁ ČINNOSŤ	10
9	ZÁSADY UBYTOVANIA	11
10	STRAVOVANIE KLIENTOV	13
11	OŠETROVATEĽSKÁ A OPATROVATEĽSKÁ ZDRAVOTNÁ STAROSTLIVOSŤ	14
12	UPRATOVANIE, PRANIE, ŽEHLENIE A ÚDRŽBA BIELIZNE A ŠATSTVA	15
13	ZÁKLADNÉ POVINNOSTI KLIENTOV	15
14	DENNÝ HARMONOGRAM	17
15	NÁVŠTEVY U KLIENTOV	17
16	ÚSCHOVA CENNÝCH VECÍ KLIENTOV A OSOBNÁ KOREŠPONDENCIA KLIENTOV	18
17	NÁHRADA ŠKODY SPÔSOBENEJ ZARIADENÍM KLIENTOVI	19
18	OPATRENIA PRI PORUŠOVANÍ PREDPISOV A PORIADKU	19
19	POUŽITIE PROSTRIEDKOV NETELESNÉHO A TELESNÉHO OBMEDZENIA KLIENTA	20
20	SPOLUPODIEĽANIE SA KLIENTA NA KVALITE SLUŽIEB A RIEŠENIE SŤAŽNOSTÍ	21
21	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	22



1 Úvodné ustanovenia

1.1 Účel dokumentu

- Ružinovský domov seniorov, Sklenárova č. 14, 821 09 Bratislava (ďalej len „RDS“ alebo „zariadenie“) vydáva Domáci poriadok, ktorý upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečovaní a poskytovaní sociálnych služieb a upravuje práva a povinnosti klientov v súlade s platnou legislatívou a všeobecne záväznými predpismi podľa zásad rovnakého zaobchádzania.
- Jeho účelom je zabezpečiť zásady tolerantného, bezkonfliktného a bezpečného života v zariadení ako aj určiť základný rámec pre udržiavanie poriadku a chodu podmienok ubytovania a bývania prijímateľov sociálnych služieb (ďalej len „klient“).
- Domáci poriadok vychádza z princípov zachovania ľudskej dôstojnosti a autonómie, kladie dôraz na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd, občianskych práv, rešpektuje názory, rozhodnutia a potreby klienta. Predpokladom poskytovania kvalitných služieb je poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života klientov zariadenia. Dôraz kladieme hlavne na tieto oblasti:
 - ľudská a občianska dôstojnosť,
 - právo klienta slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru klienta,
 - individuálna, duševná, mentálna a právna spôsobilosť klienta,
 - požiadavky klientov,
 - sociálny status klienta, jeho vzťahy, rodina a komunita,
 - odborný, profesionálny a partnerský prístup
 - kvalitné sociálne služby.
- Pokiaľ sa tento predpis odvoláva na „proces“, myslí sa tým spracovaný postup, s ktorým musí byť 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.
- Zariadenie aplikuje podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb podľa prílohy č.2 písm. a), zákona o sociálnych službách (ďalej len „podmienky kvality“) a niektoré prvky systémov manažérstva kvality ako nástroj trvalého zlepšovania všetkých činností v zariadení. S postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s touto prílohou informuje svojich zamestnancov na svojich interných školeniach a poradách.

1.2 Parametre procesu

1.2.1 Vstupy

- Žiadosť o zabezpečenie poskytovania celoročnej pobytovej formy sociálnej služby v zariadení pre seniorov
- Rozhodnutie a posudok o odkázanosti klienta na zariadenie pre seniorov (ďalej len „ZPS“)
- Vyhlásenie o majetku fyzickej osoby na účely platenia úhrady za sociálnu službu

1.2.2 Výstupy

- Zmluva o poskytovaní sociálnej služby



- Výpoveď zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
- Dohoda o skončení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

1.3 Pojmy a skratky

- V predpise sú použité nasledovné skratky:
RDS – Ružinovský domov seniorov
BSK - Bratislavský samosprávny kraj
VZN – Všeobecne záväzné nariadenie
MČ – Mestská časť
OZM – Oddelenie so zníženou mobilitou
ID – Interdisciplinárny tím
- 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 alebo poskytovateľ – Ružinovský domov seniorov
Klient – Fyzická osoba, s ktorou je uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnej služby (prijímateľ sociálnej služby)

1.4 Záznamy

- Žiadosť o zabezpečenie poskytovania celoročnej pobytovej formy sociálnej služby v zariadení pre seniorov
- Záznam z informačného kontaktu
- Zmluva o poskytovaní sociálnej služby

2 Poskytovanie sociálnych služieb v RDS

- RDS je zariadením pre seniorov zriadené MČ Bratislava – Ružinov ako príspevková organizácia poskytujúca sociálne služby podľa zákona o sociálnych službách. Sociálne služby poskytuje 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 o sociálnych službách a fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebujú z iných vážnych dôvodov. V zariadení sa poskytuje:
 - pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
 - sociálne poradenstvo,
 - sociálna rehabilitácia,
 - ubytovanie,
 - stravovanie,
 - upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
 - osobné vybavenie.
- Zariadenie utvára podmienky na úschovu cenných vecí a zabezpečuje záujmovú činnosť.
- Zariadenie poskytuje aj opatrovateľskú a ošetrovateľskú starostlivosť.



- V zariadení sú podmienky a náležitosti poskytovania služieb zakotvené v zmluve medzi poskytovateľom a klientom.
- Zariadenie je zamerané na vytváranie prostredia s rodinnou atmosférou.
- Prostredníctvom prvého kontaktu je žiadateľovi odovzdaný formulár Návrh na poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti, kde žiadateľovi lekár potvrdí, že neprejavuje znaky infekčnosti a nevyžaduje ústavnú zdravotnú starostlivosť.
- Zamestnanci zariadenia rešpektujú dôstojnosť klientov ako aj ich rozdielne schopnosti v uspokojovaní svojich potrieb. Taktiež rešpektujú právo na súkromie a právo na uplatňovanie svojich ľudských práv a slobôd. Je ich povinnosťou 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 klientov počas návštev.
- Zariadenie rešpektuje právo klienta slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru podľa „Kritéria 1.12, Prílohy č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z.z.“, aby klienti mohli slobodne a bez cenzúry využívať v zariadení dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email a internet). Zariadenie rešpektuje právo klientov na súkromie pri komunikácii. Zariadenie vytvára podmienky na to, aby klienti mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkuje im potrebnú podporu tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania. Zariadenie umožní klientom prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb s ktorými chcú udržiavať kontakt. Klienti sa môžu voľne pohybovať v objekte zariadenia (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Klienti môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávaní sa s osobami opačného pohlavia.
- Zariadenie umožní klientovi podľa „Kritéria 1.15, Prílohy č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z.z.“ využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Zariadenie rešpektuje voľbu tejto osoby klientom a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia klienta efektívne komunikované a realizované.
- V rámci „Kritéria 1.1 Prílohy č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z.“ zamestnanci zariadenia využívajú vo vzťahu ku klientovi partnerský prístup. Zamestnanci rešpektujú, že klient sám je najväčším odborníkom na svoj vlastný život. Zamestnanci necítia prevahu, nemajú pocit, že najlepšie vedia, čo by mal klient robiť a čo je pre neho dobré. Nesnažia sa život klienta ovplyvňovať podľa svojich vlastných predstáv. Snažia sa klienta podporiť, aby mohol žiť svoj život čo najviac podľa svojho. Pri voľbe partnerského prístupu, klient zostáva autonómny. Rozhoduje sa sám za seba. Zamestnanci nie sú v roli experta, ktorý najlepšie vie, ako by veci mali byť, ale skôr sú zamestnanci v roli sprievodcu, ktorý klienta sprevádza v určitej etape jeho životnej cesty. Pomáhajú klientovi hľadať riešenie jeho problémov, ale nevnučujú mu svoje vlastné názory a predstavy. Partnerský prístup vyjadruje rešpekt voči klientovi a jeho životným hodnotám. Rešpektujeme, že klient má svoje vlastné predstavy. Klient si vďaka tomu môže zachovať dostatok kontroly nad vlastným životom. Je to nutný predpoklad toho, aby bol klient so svojim životom



spokojný a tiež, aby bol spokojný so sociálnymi službami, ktoré sú mu v zariadení poskytované.

- Zariadenie aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup (Kritérium 1.1 Prílohy č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z.)

Partnerstvo je zmluvný vzťah medzi orgánom verejnej správy a podnikateľským subjektom. Zmyslom zmluvy je zdieľať zdroje, skúsenosti a schopnosti každého z partnerov za účelom poskytovania služieb verejného úžitku a záujmu. Spoločným zdieľaním sa tu rozumie aj spoločné delenie sa so zodpovednosťou, rizikami, ale aj prínosmi vznikajúcich počas poskytovania verejných služieb (David Stulík, 2004).

Partnerskú spoluprácu RDS zameriava na viacero zainteresovaných strán. Každá zainteresovaná strana má rovnaký priestor na názory, návrhy, pripomienky, realizáciu a zásluhu na výslednej hodnote poskytovanej sociálnej služby a pri napĺňaní práva klientov na nezávislý spôsob života v komunite (Politika kvality 2023, RDS).

Partnerstvo je zoskupenie osôb vytvorené na účel realizácie projektov alebo programov na predchádzanie vzniku alebo zmiernenie nepriaznivých sociálnych situácií fyzických osôb alebo na riešenie týchto situácií a projekty alebo programy komunitnej práce. Partnerstvo môže byť vytvorené najmä obcou, vyšším územným celkom, úradom práce, sociálnych vecí a rodiny, zástupcami komunity a inou osobou (§ 4, ods. 1, Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách).

- Zariadenie zakladá partnerstvo na dobrovoľnom vzťahu viacerých subjektov (jednotlivci, spoločenské skupiny, kultúrne organizácie, podnikateľské subjekty, inštitúcie verejnej správy) so zámerom naplňať spoločným postupom stanovené ciele. Partnerstvá vytvárame na miestnej a regionálnej úrovni.
- Sociálne partnerstvo sa snažíme tvoriť s jednotlivcami a organizáciami, ktorí tvoria rôznu kombináciu verejných podnikateľských a občianskych subjektov, ktorí sa zapájajú do dobrovoľných, vzájomne prospešných a inovatívnych vzťahov, aby spojením svojich zdrojov a schopností dosahovali s nami zdieľané spoločné spoločenské ciele.
- Partnerstvo rozvíjame najmä na miestnej úrovni v mestskej časti Bratislava - Ružinov. Partnerstvá budujeme na územnom princípe (aktivity v RDS, mestskej časti), alebo na záujmovom princípe (vzdelávanie, šport, kultúrno-spoločenské a duchovné aktivity) s rôznymi subjektami ako sú zástupcovia samosprávy, miestne školy, cirkev, dobrovoľníci, terapeuti, zástupcovia občanov.
- Zariadenie vytvára podmienky pre vykonanie návštev klientov, 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. Ružinovský domov seniorov neposkytuje v zariadení možnosť ubytovania rodinného príslušníka, či inej blízkej osoby klienta.
- 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. Klient



má možnosť spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby, má možnosť výberu poskytovanej sociálnej služby. Prijatie klienta do zariadenia nie je podmienené náboženským vierovyznaním. Klient má možnosť zúčastňovať sa bohoslužieb v blízkom okolí a má právo na vykonanie individuálnych sviatostí priamo v zariadení. Zariadenie umožňuje vykonávanie bohoslužieb aj priamo vo svojich priestoroch.

- V prípade porušenia domáceho poriadku klientov zbaveným spôsobilosti na právne úkony, riaditeľka bezodkladne upovedomí opatrovníka klienta o charaktere a rozsahu porušenia ako aj o prijatých opatreniach.

3 Prijatie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby

- Prijímanie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby sa riadi smernicou Pravidlá prijímania žiadateľov o poskytovanie sociálnej služby v Ružinovskom domove seniorov 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 aj jeho rodinní príslušníci, sú oboznámení s požiadavkami na prijatie rovnocenne ako občan, ktorý sa má v budúcnosti stať prijímateľom sociálnej služby.
- Pri informovaní sa dodržiavajú zásady transparentnosti a zrozumiteľnosti. O stave a situácii klienta poskytuje rodinným príslušníkom informácie riaditeľka zariadenia, respektíve ňou poverení zamestnanci. Informácie je možné poskytnúť:
 - (a) osobne
 - (b) telefonicky
 - (c) elektronickou alebo listovou poštou
- Všeobecné informácie o podmienkach prijatia, náležitostiach prijatia a základnom postupe pri prijímaní, sú zverejnené na internetovej stránke zariadenia: www.rdssklenarova.sk.
- Za uskutočnenie prvého kontaktu, informovanie ako aj riadenie procesu prijímania a prepúšťania klienta je zodpovedná manažérka sociálneho úseku, respektíve príslušná sociálna pracovníčka.
- Občan sa stáva klientom dňom podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- Klient môže zmluvu o poskytovaní sociálnej služby vypovedať kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu.
- Zmluva o poskytovaní sociálnej služby zaniká v nasledovných prípadoch:
 - (a) Uplynutím doby na ktorú bola uzavretá, ak sa uzavrela na dobu určitú,
 - (b) Výpoveďou zo zmluvy,
 - (c) Zánikom poskytovateľa
 - (d) Smrťou prijímateľa,
 - (e) Zmluva o poskytovaní sociálnej služby čl. V zánik zmluvy,
 - (f) Vypovedaním zmluvy zo strany poskytovateľa v zmysle § 74 ods. 14) až 18) zákona č. 448/2008 o sociálnych službách.



- 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.
- 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.
- Spis klienta sa vystavuje, vedie a archivuje podľa Registratúrneho poriadku zariadenia.

4 Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb

- Zariadenie poskytuje sociálne služby výhradne na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Túto zmluvu je klient alebo jeho zákonný zástupca povinný podpísať najneskôr v deň nástupu do zariadenia.
- Zmluvu za zariadenie podpisuje riaditeľ.
- Všetky náležitosti k podpisu zmluvy sa riadia §74 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách. S ustanoveniami VZN oboznamuje manažérka sociálneho úseku, resp. určený sociálny pracovník.
- Klient alebo jeho právny zástupca je s ustanoveniami zmluvy ako aj s dopadom právnych záväzkov oboznámený pred podpisom zmluvy v jemu zrozumiteľnej forme.
- Zmluva je súčasťou spisu klienta. Zmeny zmluvy sa vykonávajú formou písomného dodatku.
- Zariadenie môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby:
 - (a) Prijímateľ hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie
 - (b) Nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu za čas dlhší ako 3 mesiace, alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady,
 - (c) Prijímateľ neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby
 - (d) Prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa znamenalo zrejmu nevýhodu,
 - (e) Obec alebo vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti prijímateľa na sociálnu službu,
 - (f) Prijímateľ bez vážneho dôvodu nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako 6 po sebe nasledujúcich mesiacov; za vážny dôvod sa považuje najmä pobyt v zdravotníckom zariadení.
- 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.

5 Výška úhrad za služby a realizácia úhrad

- Stanovenie výšky úhrad sa riadi § 72 a 73 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách. Podrobnosti o spôsobe určenia úhrady za služby a jej výšky určuje aktuálne platné VZN MČ Bratislava Ružinov o úhradách za poskytovanie sociálnych služieb.
- Celková výška úhrady sa vypočítava za mesiac, pričom sa spočítajú úhrady za jednotlivé služby podľa denných sadzieb a vynásobia sa počtom dní v mesiaci, počas ktorých bola služba odoberaná. Výška úhrady je uvedená v zmluve o poskytovaní sociálnej služby.
- Klient je povinný vykonávať úhrady v sumách, spôsobom a v termínoch tak, ako sa v zmluve zaviazal.
- Nezaplatená úhrada, alebo jej časť je pohľadávkou zariadenia a táto pohľadávka nezaniká smrťou klienta, ani ukončením poskytovania sociálnej služby z iných dôvodov. V prípade smrti klienta, sa pohľadávka uplatňuje v konaní o dedičstve v zmysle príslušných zákonov, pokiaľ nie je uhradená inou osobou.
- Preplatok úhrady je pohľadávkou klienta voči zariadeniu. Zariadenie je povinné tento preplatok vyplatiť klientovi ku dňu nasledujúcej pravidelnej úhrady klienta, alebo s ním dohodnúť vzájomný zápočet pohľadávok a záväzkov. Toto ustanovenie sa použije analogicky aj pri ukončení poskytovania sociálnej služby. Klient nemôže byť nútený do vzájomného zápočtu pohľadávok a záväzkov, pokiaľ trvá na ním určenej forme vrátenia preplatku a stanoví k tomu primeranú lehotu. V prípade sporu sa postupuje podľa ustanovení o náhrade škody spôsobenej klientovi.
- O vzniknutom preplatku a nedoplatku je klient informovaný najneskôr k najbližšiemu dňu pre platenie úhrad. Zároveň sa dohodne aj spôsob vyrovnania nedoplatku alebo preplatku.
- Za klienta môže platiť alebo do predpísanej výšky doplácať úhrady aj iná osoba. V takom prípade sa s ňou spíše zmluva o platení úhrady za sociálnu službu za klienta. Ustanovenia o preplatku alebo nedoplatku sa použijú analogicky.
- Klient, jeho zákonný zástupca, respektíve iná osoba, ktorá sa podieľa na úhradách, má právo vyžiadať si výpis z realizovaných úhrad. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, zariadenie vystaví autorizovaný výpis do 7 dní od predloženia takejto požiadavky.

6 Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby

- Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby sa poskytuje v závislosti od stupňa jej odkázanosti, ktorý je určený v posudku o odkázanosti na sociálnu službu.
- Opatrovanie vykonávajú kvalifikované opatrovatelky, ktoré spĺňajú podmienky odbornej spôsobilosti v zmysle § 84 odsek 8 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách.



- O jednotlivých úkonoch sa vedie písomný záznam v rámci opatrovateľského procesu a záznam v príslušnom programe IS Cygnus.

7 Sociálne poradenstvo

- Základné sociálne poradenstvo sa poskytuje klientovi s cieľom posúdiť povahu problému občana, klienta a prípadne jeho rodiny, poskytnúť základné informácie o možnostiach riešenia problému a podľa potreby dať odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. O sociálne poradenstvo môže požiadať klient alebo jeho opatrovník alebo príbuzný kedykoľvek v priebehu poskytovania sociálnej služby. Základné sociálne poradenstvo sa poskytuje aj bez vyžiadania klienta, pokiaľ podľa povahy problému sociálny pracovník posúdi, že je potrebné.
- Základné sociálne poradenstvo sa riadi Procesom sociálneho poradenstva a jeho poskytnutie je bezplatné. Vykonáva ho sociálny pracovník a vedie o tom záznamy určené procesom sociálneho poradenstva.
- Základné sociálne poradenstvo je možné poskytnúť aj inému občanovi, ako záujemcovi o poskytnutie služby, pokiaľ o to požiada. V takom prípade sa spis klienta nezakladá, ale sa urobí len príslušný záznam do formulára procesu sociálneho poradenstva.
- V RDS sa poskytuje aj špecializované sociálne poradenstvo sociálnymi pracovníkmi.

8 Sociálna rehabilitácia a záujmová činnosť

- Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť, ktorá sa v súlade s § 21 zákona o sociálnych službách poskytuje klientovi na podporu jeho samostatnosti, nezávislosti a sebestačnosti. Zameriava sa na rozvoj a nácvik zručností alebo na aktivizovanie schopností a posilňovanie návykov pri sebaobsluže, pri úkonoch starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách s maximálnym využitím prirodzených zdrojov v rodine a komunite. Ak je fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, sociálna rehabilitácia je najmä nácvik používania pomôcky, nácvik prác v domácnosti, nácvik priestorovej orientácie a samostatného pohybu, výučba písania a čítania Braillovoho písma, nácvik zrakového vnímania a sociálna komunikácia.
- Program sociálnej rehabilitácie je súčasťou individuálneho prístupu ku klientom a je zaznamenávaný v súčinnosti s individuálnym plánom. Jednotlivé opatrenia a ciele nadväzujú na diagnostiku klienta.
- Záujmová činnosť je v súlade s § 18 odsek 4 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby. Je orientovaná najmä na ponuku voľnočasových aktivít. Voľnočasové aktivity vychádzajú z požiadaviek klientov a sú primerané ich veku a zdravotnému stavu.
- Sociálna rehabilitácia je plánovaná v súčinnosti s Procesom individuálneho plánovania a s opatrovateľským procesom. Záujmová činnosť je doplnkovou aktivitou Procesu individuálneho plánovania a procesu opatrovania a je podriadená cieľom Procesu individuálneho plánovania a opatrovateľského procesu. O využívaní záujmových aktivít



sa vedú skupinové a individualizované záznamy z činností. Program sociálnej rehabilitácie sa vyhodnocuje v rámci procesu individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie.

- Osobné vybavenie sa poskytuje klientovi v zmysle § 18 odsek 5 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách len ak sa mu poskytuje celoročná pobytová sociálna služba a klient si nemôže osobné vybavenie zabezpečiť svojím príjmom alebo príjmom zo svojho majetku sám a ani s pomocou rodiny. Prihliada sa pritom na jeho potreby, zdravotný stav a účasť na sociálnej rehabilitácii a záujmovej činnosti. Pod osobným vybavením sa rozumie najmä poskytnutie osobných hygienických potrieb, šatstva, obuvi a iných vecí osobnej potreby.
- Návrh na poskytnutie osobného vybavenia predkladá sociálny pracovník riaditeľke na základe sociálnej anamnézy klienta. Rozsah osobného vybavenia určí riaditeľka zariadenia. Pokiaľ je klientovi poskytnuté osobné vybavenie, to sa eviduje na osobnej karte klienta.

9 Zásady ubytovania

- Vybavenie ubytovacích zariadení stanovuje Vyhláška MZ SR č. 259/2008 o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia a platné VZN MČ Bratislava – Ružinov v znení neskorších dodatkov.
- Klienti sú ubytovaní v zariadení na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby na Sklenárovej 14 v garsónkach, dvojgarsónkach so samostatnou kúpeľňou a toaletou a so zabudovanou kuchynskou linkou v izbe; prípadne v dvojlôžkových izbách na oddelení klientov so zníženou mobilitou na 4. a 5. poschodí, alebo na Pivoňkovej 2 v jednoposteľových, dvojposteľových a trojposteľových izbách, s vlastným alebo spoločným vybavením pre osobnú hygienu a kúpeľňou.
- Pri umiestnení klienta do garsónky alebo izby sú podľa možnosti rešpektované a akceptované jeho individuálne potreby a záujmy, čím sa spoluvytvárajú podmienky pre uspokojovanie jeho potrieb a dobrého spolunažívania klientov navzájom.
- V prípade zhoršenia zdravotného stavu klienta sa poskytovateľ a prijímateľ v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby dohodnú na tom, že prijímateľ môže byť za účelom ochrany jeho zdravia na základe odporúčania ošetrojúceho lekára dočasne premiestnený na lôžkové oddelenie zo svojej bytovej jednotky, ak mu ošetrojúci personál nedokáže poskytnúť primeranú starostlivosť v obytnej miestnosti v ktorej sa nachádza alebo v prípade ohrozenia zdravia ostatných prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov poskytovateľa (napr. infekčná alebo nákazlivá choroba a pod.) do izolovanej miestnosti.
- V prípade, že pôjde u klienta o zdravotný stav trvalý, na 14 deň odo dňa premiestnenia klienta z garsónky na OZM oddelenie zasadne ID tím, ošetrojúci lekár vykoná lekársku vizitu a spoločne zhodnotia zdravotný, duševný a sociálny stav klienta v zázname zo stretnutia. Sociálny pracovník oznámi túto skutočnosť rodinným príslušníkom a manažér



prevádzkového úseku sa následne telefonicky spojí s rodinnými príslušníkmi a dohodne sa na odovzdaní obytnej garsónky „protokol“ do 10 dní.

- V prípade, že pôjde u klienta o zdravotný stav dočasný, ktorý bude ošetrovujúcim lekárom diagnostikovaný, bude RDS v súvislosti s finančným príspevokom na poskytovanie sociálnej služby v zariadeniach podmienených odkázanosťou postupovať v oboch prípadoch v zmysle § 71 ods. 6 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.
- Osobné veci, ktoré si priniesol klient do zariadenia a veci, ktoré mu boli zariadením pridelené, sa označujú menom a priezviskom klienta. Veci pridelené klientovi behom pobytu v zariadení (šatstvo, obuv, bielizeň) sa označujú obdobne.
- Údržbu izieb a spoločných priestorov vykonáva a zabezpečuje zariadenie. Podrobnosti o údržbe a hygiene priestorov určuje prevádzkový poriadok. Klient oznamuje zistené závady vo svojej pridelenej garsónke službukonajúcemu zamestnancovi na recepcii, ktorý to zapíše do knihy opráv nachádzajúcej sa na recepcii na Sklenárovej 14. V prípade, že závadu v izbe klienta zistí zamestnanec, oznámi to sociálnemu pracovníkovi. Zariadenie odstráni zistené závady bezodkladne.
- Klient smie vykonávať zmeny vo svojej garsónke/izbe, t. j. zasahovať do zariadení a priestorov garsónky/izby, maľovanie stien, stavebné zmeny alebo úpravy len so súhlasom riaditeľky, ktorému predchádza preskúmanie plánovaných zmien prevádzkovým manažérom. V opačnom prípade môže zariadenie požadovať od klienta uvedenie vykonanej zmeny do pôvodného stavu na jeho náklady.
- Pri používaní spoločných priestorov a zariadení nie je klient obmedzovaný, alebo z nich vylúčený. Nesmie však svojvoľne zasahovať do ich vybavenia a usporiadania.
- Spoločné priestory (vchod, chodby, schodištia, priestory pod schodišťami, 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 riaditeľka.
- 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.
- Za súkromný priestor klienta, na ktorý sa vzťahuje rešpektovania práva na súkromie sa považuje jeho obytná izba, garsónka, skrinka, skriňa a ostatný nábytok, a to aj pridelené 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 zariadenia, pokiaľ tam práve sedí, alebo iný priestor nevyhradený personálu, pokiaľ tam klient práve je a chce tam byť aktuálne sám. 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.
- Personál dbá na dodržiavanie zásad dôstojnosti klienta hlavne pri úkonoch osobnej hygieny, sebaobslužných úkonoch a ostatných úkonoch. 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 v osobnom priestore oddelenom špeciálnym závesom - paravánom, na to určeným. 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.

- Personál vstupuje do izieb klientov 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 izby alebo do hygienického zariadenia aj bez dovoľenia k vstúpeniu. Následne môže do tohto priestoru vstúpiť aj bez súhlasu klienta.

10 Stravovanie klientov

- V RDS je stravovanie poskytované v súlade so zásadami zdravej výživy s prihliadnutím na zdravotný stav klienta.
- V zmysle § 17 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách sa v zariadení s celoročnou pobytovou formou poskytuje celodenné stravovanie. Klienti sú povinní odoberať stravu minimálne v rozsahu 2 jedál denne, z ktorých jedno jedlo musí byť obed alebo večera. Odoberanie druhu a počtu stravy si RDS dohodne s klientom v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby.
- Zariadenie prevádzkuje vlastnú kuchyňu.
- Strava je servírovaná v jedálni, v estetickom a primeranom prostredí. Klient nemá možnosť výberu z viacerých jedál. V prípade alergie na určitú potravinu alebo osobitných požiadaviek určených lekárom je mu prispôbený jedálny lístok na daný deň, formou tzv. diét, a to šetriacej – žlčníkovej, diabetickej alebo racionálnej. Strava musí byť podávaná v dostatočnom množstve a dobrej kvalite. Klienti majú možnosť vyjadrovať sa aj ku kvalite a množstvu podávanej stravy. Pripomienky, sťažnosti a pochvaly môžu osobne, písomne aj anonymne podať na všetkých úrovniach riadenia, prípadne zápisom v Knihe pochvál, sťažností, pripomienok a návrhov, alebo svoje požiadavky môžu vhodiť do schránky požiadaviek klientov, ktorá je umiestnená pri recepcii zariadenia. Pripomienkam stravníkov sa venuje pozornosť a organizácia ich rieši priebežne, ak je to možné, alebo pri zostavovaní jedálneho lístka na najbližší týždeň. Riaditeľka zariadenia stanovuje „stravovaciu komisiu“, ktorá je tvorená klientmi, manažérkou zdravotného úseku, asistentkou liečebnej výživy, manažérkou stravovacej prevádzky, sociálnou pracovníčkou a manažérkou kvality. Komisia sa stretáva pravidelne raz za 2 týždne, kde okrem zostavenia jedálneho lístka sa riešia pripomienky ostatných klientov k strave. Na túto komisiu môže byť prizvaná aj riaditeľka zariadenia.
- V odôvodnených prípadoch môže klient konzumovať stravu aj na izbe - garsónke (ide predovšetkým o imobilného, čiastočne imobilného klienta alebo klienta s akútno zhoršeným zdravotným stavom), kde má na to vytvorené podmienky.
- Aktuálny jedálny lístok je vyvesený v jedálni, vo výdajni stravy a na chodbách OZM 4 a OZM 5 a na lôžkovom oddelení na Pivoňkovej 2. Na jedálnom lístku je uvedená gramáž a alergény v použitých potravinách.



11 Ošetrovateľská a opatrovateľská starostlivosť

- Zariadenie ponúka možnosť starostlivosti a uzatvorenia zmluvy o poskytovaní zdravotnej starostlivosti vlastným zmluvným praktickým lekárom. Klient tak má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulantného vyšetrenia, predpis liekov, zdravotníckych pomôcok a ich dodanie do zariadenia a odporúčania na odborné vyšetrenia. Klient si môže naďalej ponechať svojho praktického lekára. V prípade ponechania svojho praktického lekára si zdravotnú starostlivosť, predpis užívaných liekov a zdravotnícku pomôcky zabezpečuje klient individuálne. Klientovi je v zariadení zabezpečená individuálna ošetrovateľská starostlivosť na základe osobitnej dohody; resp. na základe podpísaného Informovaného súhlasu. Klientovi zariadenie zabezpečí sprievod druhou osobou na základe výrokovkej časti, ktoré vychádza z vydaného právoplatného Posúdenia o odkázanosti na sociálnu službu.
- Klient i jeho rodinní príslušníci majú možnosť byť pravidelne informovaní o zdravotnom stave zmluvným praktickým lekárom zariadenia na základe dohodnutej konzultácie, spravidla v deň poskytovania ambulantnej zdravotnej starostlivosti. Ak klient potrebuje vyšetrenie v inom mieste, zariadenie zabezpečuje v prípade potreby a po dohovore s klientom sprievod. Zariadenie má spracovaný dokument postupu pre zabezpečenie sprievodu a prepravy klienta na Sklenárovej ulici a na Pivonkovej ulici. Odvoz a dovoz klientov na vyšetrenia je zabezpečovaný dopravnou zdravotnou službou, v prípade náhleho zhoršenia zdravotného stavu rýchlou zdravotnou pomocou.
- Zariadenie disponuje aj kompenzačnými pomôckami (ako napr. invalidné vozíky, chodítka, G – aparáty, hygienické zdvíhacie zariadenia, kúpacie lôžka...), ktoré poskytujú bez úhrady.
- Zariadenie zabezpečuje plnenie požiadavky zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách; Kritérium 1.7 “Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia“ adekvátnou zdravotnou starostlivosťou v spolupráci so zdravotníckymi zariadeniami, lekármi špecialistami, s Agentúrami domácej ošetrovateľskej starostlivosti (ADOS).
- Ošetrovateľská starostlivosť je zabezpečovaná kvalifikovaným zdravotníckym personálom, v prípade potreby je starostlivosť doplnená aj odborným personálom Agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti v rozsahu komplexnej ošetrovateľskej starostlivosti.
- O poskytovaných ošetrovateľských výkonoch sa vedie príslušná dokumentácia v zmysle platných právnych predpisov. Za jej vedenie je zodpovedný kvalifikovaný zdravotnícky personál.
- Zariadenie ponúka možnosť psychologickú starostlivosť. Psychológovia poskytujú psychologické poradenstvo a podporu klientov zariadenia. Psychológovia sprevádzajú a podporujú klientov v náročných situáciách, podporujú ich v adaptácii na zmeny, pri riešení rôznych situácií vyplývajúcich z medziľudských vzťahov a rôznych iných záťažových situácií každodenného života. Poskytujú krízovú intervenciu pri zvládaní konfliktov a rôznych vypätých situácií.



- Zariadenie ponúka možnosť fyzioterapeutickej starostlivosti. Fyzioterapeuti zabezpečujú fyzioterapeutickú starostlivosť individuálne alebo formou spoločného skupinového cvičenia ako aj fyzioterapiou priamo na lôžku klienta. Okrem pravidelných činností fyzioterapie fyzioterapeuti riešia aj mnohé neočakávané situácie v rámci akútnej potreby fyzioterapie vyplývajúcej z náhlej zmeny zdravotného stavu klientov zariadenia. Fyzioterapeuti prístupujú ku všetkým klientom individuálne s empatickým porozumením a v prípade opodstatnených požiadaviek akceptovaním ich individuálnych potrieb.

12 Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva

- Zber znečistenej bielizne a následnú distribúciu čistej bielizne realizuje príslušný službukonajúci personál podľa potreby v doobedňajších hodinách.
- Tieto obslužné činnosti sú im poskytované v rozsahu ich stupňa odkázanosti s prihliadnutím na ich zdravotný stav.
- Pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva je zabezpečované kvalifikovaným personálom v priestoroch na to určených. Klienti v garsónkach, spravidla s nižším stupňom odkázanosti ako je IV stupeň, majú možnosť si prať vo vlastných práčkach, pre ktoré je vyhradený priestor v kúpeľni s odpadom. Ostatní klienti si spravidla samostatne neperú ani nežehli.
- Samotný režim upratovania, prania, žehlenia a údržby bielizne a šatstva je upravený v prevádzkovom poriadku.

13 Základné povinnosti klientov

- Klienti sú povinní rešpektovať zásady spolunažívania a svojím konaním nesmú obmedzovať, či ohrozovať iných klientov, zamestnancov pri výkone pracovných povinností a návštevy iných klientov.
- V rámci informačnej stratégie majú klienti k dispozícii na nástenkách v zariadení denný harmonogram činností zariadenia (Pravidelné aktivity a ponuka služieb pre klientov RDS, Ročný plán aktivít) a odporúčený čas nočného pokoja. Hodiny nočného pokoja sa stanovujú od 22.00 hod. do 06.00 hod. V tejto dobe nie je dovolený zvýšený a hlučný pohyb po zariadení, sledovanie televízie alebo počúvanie hudby či rozhlasu spôsobom, ktorý narúša 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 riaditeľkou zariadenia. Návštevy zvonku nie sú v dobe nočného pokoja odporúčané s výnimkou zaopatrenia zomierajúceho klienta, alebo z iných vážnych dôvodov. Toto ustanovenie sa prijíma z dôvodu zabezpečovania pokoja a bezpečnosti ostatných klientov počas nočnej doby.
- 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, ošetrojúcim lekárom a príbuznými klienta, respektíve s jeho opatrovníkom v snahe o motivovanie klienta k zodpovednejšiemu správaniu sa voči sebe.

- V priestoroch zariadenia, v obytných jednotkách - garsónkach ako aj na balkónoch je prísny zákaz fajčenia. Fajčenie je povolené len na miestach na to vyhradených a označeným príslušným piktogramom.
- V zariadení je zákaz chovať zvieratá a taktiež nie je možné, aby sa zvieratá pohybovali po zariadení počas návštev klientov. V zariadení sa môže povoliť vstup zvieratám len ak sa jedná o terapeutické zvieratá v sprievode certifikovaného terapeuta, napr. zvieratá využívané na liečebné účely (Animoterapia).
- V prípade, že klient pod vplyvom alkoholu, omamnej či inej psychotropnej látky obťažuje alebo ohrozuje ostatných ľudí, spôsobuje škodu na majetku iných klientov alebo zariadenia, je za takéto správanie zodpovedný a považuje sa to za hrubé porušovanie ustanovení tohto domáceho poriadku v zmysle platných ustanovení zákona o sociálnych službách. V prípade vzniku škody môžu byť náklady na jej odstránenie na klientovi vymáhané.
- Vzájomné obchodovanie medzi klientmi so snahou o neprimeraný zisk je zakázané.
- Dodržiavanie zásad osobnej hygieny a primeraného odievania je povinnosťou klienta.
- Klienti nesmú vedome poškodzovať majetok zariadenia a svojvôľou či nedbanlivosťou znečisťovať budovu a areál zariadenia.
- Klienti môžu opustiť areál zariadenia (napr. vychádzka, osobný nákup, prípadne akýkoľvek iný účel) po upovedomení službukonajúceho personálu (sestra, sociálna pracovníčka, alebo pracovník recepcie). V prípade klienta s neschopnosťou orientácie v prostredí, alebo klienta pozbaveného spôsobilosti na právne úkony mu je pridelený doprovod zamestnanca resp. opatrovníka či priameho príbuzného. 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.
- Ak sa klient zdržuje mimo zariadenia viac ako 6 hodín, je povinný oznámiť poverenému pracovníkovi (sociálnej pracovníčke) miesto a predpokladaný čas pobytu mimo zariadenia.
- Klienti sú zodpovední za veci, ktoré im zariadenie zapožičalo. Ich stratu alebo poškodenie musí klient oznámiť bez meškania manažérovi prevádzkového úseku (cez dni pracovného pokoja službukonajúcemu pracovníkovi recepcie) a vzniknutú škodu uhradiť podľa dohody o náhrade škody.
- Klienti musia dodržiavať protipožiarne a bezpečnostné predpisy s ktorými sú oboznamovaní technikom BOZP, vykonať prípadný evakuačný nácvik a v prípade ohrozenia sa nimi riadiť.
- Klienti 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.

- V zmysle zákona o požiarnej prevencii č. 121/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov, zákona o BOZP č. 124/2006 Z.z. v znení neskorších a súvisiacich predpisov sú v obytnej jednotke – garsónke vykonávané pravidelné kontroly a odborné prehliadky (revízie) technických zariadení, elektroinštalácie a prenosných spotrebičov, ktoré sú majetkom RDS. Za bezpečnú prevádzku zodpovedá RDS, pokiaľ nedošlo k neoprávnenému používaniu alebo zásahu do spotrebiča zo strany klienta. Klient je poučený o bezpečnom postupe používania spotrebičov a o zákaze neoprávnenej manipulácie so spotrebičmi.
- Každý novoprijatý klient ako aj existujúci klient žijúci v zariadení dlhodobo svojim podpisom potvrdzuje formulár *Vyhlásenie prijímateľa o užívaní vlastných elektrospotrebičov*, v ktorom vyhlasuje, že všetky elektrospotrebiče, ktoré sú jeho vlastníctvom (majetkom) a používa ich vo svojej obytnej jednotke (garsónke, izbe) sú technicky bezchybné a používa ich v súlade s návodom na použitie. Opravy a údržbu týchto elektrospotrebičov si klient zabezpečuje sám na vlastné náklady a zodpovedá za ich bezpečnú prevádzku. Klient zároveň vyhlasuje, že bol poučený zamestnancom RDS o bezpečnom postupe používania spotrebičov, ktorú sú majetkom RDS a o zákaze neoprávnenej manipulácie so spotrebičmi.
- V prípadoch výmeny žiaroviek v garsónkach sú súčinní a nápomocní na to určení pracovníci prevádzkového úseku, pričom náhradné žiarovky si klient zabezpečí sám z vlastných zdrojov.

14 Denný harmonogram

- Denný harmonogram činností a aktivít je určený pre zamestnancov zariadenia v rámci zabezpečenia kvalitného poskytovania sociálnych služieb klientom a efektívneho narábania s pracovným časom tak, aby sa činnosti, aktivity a služby čo najviac prispôsobili individuálnym potrebám klientov.
- Denný harmonogram činností, aktivít, služieb nie je nadradený individuálnym potrebám klienta.

15 Návštevy u klientov

- Návštevy môžu klienti prijímať každý deň. Odporúčaná doba návštev na Sklenárovej 14 pre klientov v garsónkach je od 14:00 hod. do 18:00 hod.. Odporúčaná doba návštev na OZM na Sklenárovej 14 – 4. a 5. poschodie a na Pivoňkovej 2 je v čase od 15:00 hod. do 18:00 hod., v dopoludňajších hodinách od 10:00 hod. na základe individuálnej dohody s manažérkou sociálneho úseku a/alebo sociálnym pracovníkom, s možnosťou zúčastniť sa kultúrno-spoločenských a voľnočasových aktivít. Návštevy u klientov sa správajú vľúdne a ohľaduplne ku všetkým ostatným klientom a zamestnancom zariadenia. Návštevy, ktoré sa plánujú z vážnych dôvodov zdržať v zariadení na oddeleniach so zníženou mobilitou po 18:00 hod., sú povinné toto oznámiť službukonajúcemu personálu. Nesmú rušiť pokoj a poriadok v zariadení alebo narušovať liečebný a diétny režim klientov. Musia rešpektovať súkromie spolubývajúcich klientov a k prípadným



návštevám v oddychových alebo večerných hodinách využívajú spoločenské priestory.

- Každá návšteva u klienta je povinná zahľásiť sa pri príchode službukonajúcemu pracovníkovi recepcie na Sklenárovej 14 s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má ku klientovi; na Pivonkovej návšteva zapíše do knihy návštev aj svoj príchod a odchod.
- 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 klienta, ktorý v izbe býva.
- V priestoroch zariadenia, v obytných jednotkách - garsónkach ako aj na balkónoch je prísny zákaz fajčenia. Fajčenie je povolené len na miestach na to vyhradených a označeným príslušným piktogramom.

16 Úschova cenných vecí klientov a osobná korešpondencia klientov

- Klienti môžu svoje cenné veci, peňažnú hotovosť, vkladné knižky a pod. dať do úschovy a na základe dokumentu postupu úschova cenných vecí a hospodárenia s finančnou hotovosťou klienta. Dokument postupu určuje pravidlá pre úschovu cenných vecí a hospodárenia s finančnou hotovosťou klienta v podmienkach RDS, o čom sa spíše Dohoda 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.
- 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.
- Za cenné veci a peňažné hotovosti, ktoré klient vlastní a má ich uložené voľne vo svojej izbe, zariadenie neručí.
- Poštu na meno klienta prináša do zariadenia poštový doručovateľ počas pracovných dní v kalendárnom týždni. Sociálny pracovník, ktorý je poverený na preberanie pošty, prevezme poštu klientom zo zníženu mobilitou. Korešpondenciu, poštový poukaz a predplatenú dennú tlač na meno klienta poštový doručovateľ dáva do poštových schránok, ktoré majú klienti pridelené vo vstupnej chodbe.

Ak sa klient nenachádza v zariadení, tak sa u kľúčového sociálneho pracovníka uschová pošta, ktorá sa nezmestila do poštovej schránky ako napr. balík na stanovené uzamknateľné miesto a po príchode klienta do zariadenia sa predmetná pošta odovzdá klientovi do vlastných rúk.

Poštový poukaz na výplatu s peňažnou hotovosťou preberie poverený sociálny pracovník na OZM, ako napr. Starobný dôchodok. Poštový doručovateľ odovzdá poverenému sociálnemu pracovníkovi doklad na podpis pre klienta. Poverený sociálny pracovník odnesie doklad na podpis klientovi na OZM a následne nato odovzdá podpísaný doklad poštovému doručovateľovi a ten mu odovzdá hotovosť. Hotovosť sa podľa podpísaného



formulára Súhlasu s disponovaním finančnej hotovosti odovzdáva sociálnemu pracovníkovi do pokladne, ktorý má na starosti financie klientov. Hotovosť sa zaúčtuje v karte klienta pod hotovostným depozitom ako príjmový doklad, ktorý sa uloží do šanónu pod daným mesiacom a rokom.

17 Náhrada škody spôsobenej zariadením klientovi

- 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 č. 448/2008 o sociálnych službách.
- Klient ohlasuje vzniknutú škodu, alebo ním predpokladanú vzniknutú škodu riaditeľovi zariadenia bezprostredne po tom, ako sa o skutočnosti dozvie. Riaditeľ 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.
- 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.
- 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.

18 Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku

- Ak klient opakovane porušuje predpisy a poriadok v zariadení alebo sa opakovane chová v rozpore so zásadami dobrých mravov a spolunažívania s ostatnými klientmi, alebo narúša verejný poriadok, poučí ho sociálny pracovník zariadenia o prípadných následkoch jeho konania. Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku, riaditeľka môže uložiť tieto opatrenia:
 - (a) Ukončenie pobytu.
 - (b) Návrh na ochrannú liečbu.
 - (c) Podanie trestného oznámenia.
- Za hrubé a závažné porušenie domáceho poriadku sa považuje:
 - (a) ak sa klient opakovane dlhodobo zdržuje mimo zariadenia a neoznámí riaditeľke, resp. určenému zástupcovi miesto a predpokladaný čas mimo zariadenia,
 - (b) slovné a fyzické napádanie ostatných spoluobyvateľov a zamestnancov a neprimerané požívanie alkoholických nápojov a iných psychotropných návykových látok, ktoré vedie ku konfliktom alebo poškodzovaniu majetku,
 - (c) neakceptovanie bežného života v zariadení a hrubé porušovanie dobrých mravov.



- Za hrubé porušenie dobrých mravov podľa § 74, ods. (14), písmeno a) zákona č. 448/2008 o sociálnych službách, v zmysle ktorého môže prijímateľovi sociálnej služby poskytovateľ sociálnej služby jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, sa bude podľa tohto Domáceho poriadku považovať:
 - ✓ Prejavy násilia, diskriminácia, šikanovanie, opakované prejavy násilia a prípadné ublíženie na zdraví
 - ✓ Prechovávanie omamných a psychotropných látok v priestoroch RDS (ich držanie a obchodovanie s nimi), nadmerné užívanie alkoholu smerujúce k sebapoškodeniu alebo poškodeniu zdravia klientov RDS alebo majetku RDS.
 - ✓ Fajčenie v spoločných priestoroch, na oddelení klientov so zníženou mobilitou a na lôžkových oddeleniach RDS v zmysle zákona č. 377/2004 o ochrane nefajčiarov v znení neskorších predpisov.

19 Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia klienta

- Zariadenie nepoužíva prostriedky netelesného a telesného obmedzenia klienta s výnimkou, ak je priamo ohrozený život alebo zdravie klienta, zamestnanca, alebo iných fyzických osôb, nachádzajúcich sa v blízkosti klienta. Použitie prostriedkov obmedzenia, záznam o použití ako aj príslušné hlásenia sa riadia ustanoveniami § 10 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách.
- Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie kritickej situácie hlavne slovné, odvrátením pozornosti obyvateľa od predmetu jeho agresie a aktívne počúvanie. Prostriedky netelesného obmedzenia môže použiť každý pracovník odborných činností. Ostatní pracovníci sa v kritickej situácii obrátia na pracovníkov odborných činností.
- Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie kritickej situácie použitím špeciálnych úchopov alebo použitím liekov na základe pokynu lekára – psychiatra.
- Prostriedky netelesného obmedzenia majú prednosť pred prostriedkami telesného obmedzenia. Vzhľadom na charakter zariadenia, nezriaďuje sa v jeho priestoroch miestnosť na bezpečný pobyt agresívneho obyvateľa.
- Za prostriedky telesného obmedzenia sa nepovažuje použitie vybavenia, ktoré je schválenou súčasťou zdravotníckych a kompenzačných pomôcok a používa sa za účelom zaistenia bezpečného pohybu alebo bezpečného umiestnenia klienta a ich použitie je zdôvodnené zdravotným stavom klienta. Myslí sa tým napríklad použitie bočníc postelí pre zaistenie klienta proti pádu z postele pri jeho spánku a podobne. Bočnice sú použité na pranie klienta a za jeho predchádzajúceho písomného súhlasu.
- 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.
- Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár – psychiater, ktorého meno a telefonický kontakt je prístupný pre službukonajúci personál. Pri prejavoch agresie ktorá sa vymyká obvyklému priebehu,



alebo pri ktorom je použitie prostriedkov netelesného obmedzenia neúspešné, informuje službukonajúci personál neodkladne sociálneho pracovníka a riaditeľa o situácii a ten rozhodne o ďalšom postupe. V prípade nočnej zmeny informuje o tomto službukonajúci personál neodkladne riaditeľa, ktorý rozhodne o ďalšom postupe. Pokiaľ hrozí riziko z omeškania, je službukonajúci personál povinný privolať Rýchlu záchrannú pomoc, alebo príslušníkov Policajného zboru SR.

- 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.
- Zariadenie vedie Register obmedzení, do ktorého sa uvedú údaje podľa platného formulára. Do registra sa zaznamenáva každé obmedzenie klienta, ktoré bolo vykonané na území zariadenia a je uložený u sociálneho pracovníka.
- Hlásenie o obmedzení klienta zasiela manažérka zdravotného úseku/koordinátorka sestier Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR neodkladne. Taktiež neodkladne informuje aj zákonného zástupcu obyvateľa. Ak je zákonným zástupcom zariadenie, informuje blízku osobu klienta.
- 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 rozhodnúť o začatí konania vo veci ukončenia poskytovania sociálnej služby klientovi.

20 Spolupodieľanie sa klienta na kvalite služieb a riešenie sťažností

- Klienti môžu za účelom udržiavania a zlepšovania svojho životného prostredia a celkovej prevádzky zariadenia podávať návrhy, pripomienky, alebo sťažnosti sociálnemu pracovníkovi alebo riaditeľovi. Ten musí podnet riešiť v súlade s riadenou dokumentáciou. Prípadné sťažnosti, návrhy, pripomienky alebo pochvaly môže klient alebo rodinný príslušník podať aj anonymne do Knihy podnetov a návrhov, ktorá je umiestnená na recepcii zariadenia.
- Návrhy, námety, pripomienky ako i sťažnosti podávané klientmi rieši zariadenie neodkladne.
- Klienti sa môžu podieľať na určovaní svojich životných podmienok aj prostredníctvom spomedzi seba voleného zástupcu. Takýto zástupca je spravidla členom Výboru obyvateľov alebo tzv. „chodbovým dôverníkom“ na Sklenárovej 14, sú s ním prekonzultované všetky zásadné opatrenia v odborných, obslužných a ďalších činnostiach ako aj skladba voľnočasových aktivít. Klient má taktiež právo na určenie dôverníka podľa § 6 ods. 3 písm. d) zákona č. 448/2008 o sociálnych službách. Dôverníkom sa môže stať fyzická osoba, ktorá s určením za dôverníka písomne súhlasí a je spôsobilá na právne úkony; na určenie dôverníka sa nevyžaduje súhlas opatrovníka. Výbor obyvateľov sa stretáva pravidelne, spravidla jedenkrát v mesiaci alebo podľa potreby. Výboru obyvateľov sa zúčastňujú jeho členovia, zvolení na schôdzi obyvateľov



na obdobie 2 rokov, riaditeľka zariadenia a ňou určený pracovník. Na výbor obyvateľov môže byť podľa potreby prizvaný ktorýkoľvek klient. Z každého stretnutia Výboru obyvateľov je spísaná zápisnica.

- Ak klient nie je s riešením jeho návrhu alebo námetu spokojný, môže podať sťažnosť do rúk riaditeľky na personál alebo na situáciu, alebo podať sťažnosť vedeniu MČ Bratislava - Ružinov, alebo Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR. O tejto možnosti ako aj o adrese MPSVR SR je klient alebo jeho právny zástupca poučený pri nástupe do zariadenia.
- Sťažnosti sa vybavujú podľa internej smernice Zabezpečenie postupu vybavovania sťažností.

21 Záverečné ustanovenia

- Dodržiavanie tohto domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania klientov ako aj zamestnancov zariadenia.
- Tento domáci poriadok je klientom k dispozícii a sociálny pracovník je povinný oboznámiť klientov o význame a obsahu tohto dokumentu spôsobom, ktorý je pre nich zrozumiteľný.
- V prípade, že sa domáci poriadok odvoláva na predpis alebo proces, ktorý ešte nie je v platnosti, riadi sa uvedená činnosť priamymi pokynmi riaditeľa, a to až do vydania a nadobudnutia platnosti príslušnej úpravy.
- Zrušuje sa vnútorný predpis č. 8/2022 Domáci poriadok.
- Všetkým zamestnancom, opatrovníkom a rodinným príslušníkom klientov je domáci poriadok sprístupnený k nahliadnutiu a prečítaniu pri prijímaní klienta do zariadenia, je umiestnený na recepcii zariadenia na **Sklenárovej 14**, ďalej je umiestnený na nástenke sociálneho úseku na Sklenárovej 14 a Pivoňkovej 2 a na webovej stránke RDS.

Bratislava, 30.04.2023

Mgr. Lea Patočková
riaditeľka