



**SMERNICA
č. 14
PRAVIDLÁ SPOLUNAŽÍVANIA**

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Mgr. Margita Berčíková, PhDr. Anna Potkányová Mgr. Iveta Jurošová	Mgr. Margita Berčíková	Mgr. Dana Kmeťová
Funkcia	VSZú, správca dokumentácie, vedúca strediska ŠZ Kotva	Manažér kvality	Riaditeľka
Dátum	10.07.2023	10. 07. 2023	10. 07. 2023
Podpis			

OBSAH	Strana
POKYNY PRE POUŽÍVANIE INTERNEJ SMERNICE	3
1. ÚČEL.....	3
2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY	3
3. POSTUP.....	4
4. ODKAZY A POZNÁMKY	23
5. ROZDEĽOVNÍK	23
6. PRÍLOHY	23

1. ÚČEL

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb je zariadenie, v ktorom sa poskytujú všetkým prijímateľom sociálnej služby sociálne služby v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov a iných doplňujúcich právnych predpisov formou pobytu: Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb LUNA Brezno – celoročná, stredisko ŠZ Kotva – celoročná a ambulantná.

Účelom týchto pravidiel spolunažívania je oboznámiť prijímateľov sociálnej služby so základnými pravidlami kolektívneho spolunažívania, ich právami a povinnosťami.

Prijímatelia sociálnej služby by si mali uvedomovať, že k spokojnému životu v zariadení nestačí len dobré hmotné zabezpečenie, ale hlavne dobré vzájomné vzťahy prijímateľov sociálnej služby na základe uvedomelej disciplíny, vzájomnej úcty a pomoci, dobrým vzťahom k spoločnému vlastníctvu, ktorým je majetok zariadenia.

Je preto potrebné, aby každý prijímateľ sociálnej služby dbal o svoju česť, vážnosť, dobré meno zariadenia, a vystríhal sa všetkého, čo by spolužitie mohlo narušiť. K tomu prispeje aj dodržiavanie ustanovení týchto pravidiel spolunažívania.

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb LUNA v zastúpení riaditeľom

vydáva tieto

PRAVIDLÁ SPOLUNAŽÍVANIA

2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

Pojmy:

Organizáciou sa rozumie: Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb LUNA, Fraňa Kráľa 23, 977 01 Brezno

Zariadením sa rozumie: Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb LUNA, Fraňa Kráľa 23, 977 01 Brezno

Zriaďovateľ sa rozumie: Banskobystrický samosprávny kraj

Stredisko sa rozumie: Špecializované zariadenie Kotva, Predné Halny 39, 977 01 Brezno

Prijímateľom sociálnej služby sa rozumie:

Každá fyzická osoba, s ktorou bola uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnej služby v DD a DSS LUNA, respektíve jeho zákonný zástupca

Výbor prijímateľov sociálnych služieb sa rozumie:

Zvolení zástupcovia prijímateľov sociálnej služby, ktorí sa podieľajú na určovaní životných podmienok v zariadení

Použité skratky:

DD a DSS Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb

ZpS zariadenie pre seniorov

DSS domov sociálnych služieb

BBSK Banskobystrický samosprávny kraj

ÚBBSK Úrad Banskobystrického samosprávneho kraja

Z.z. Zbierka zákonov

Zb. Zbierka

SMK Systém manažérstva kvality

VPSS Výbor prijímateľov sociálnych služieb

Čl. Článok

Ods. Odsek

VZN Všeobecné záväzné nariadenie

HACCP Analýza nebezpečenstiev a kritické kontrolné body (súvisí so zabezpečením hygieny stravy)

MZ SR Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky

ISR inštruktorka sociálnej rehabilitácie

VSZÚ vedúca sociálno-zdravotného úseku

Smernica č. 14 – Pravidlá spolunažívania

VPú vedúci prevádzkového úseku
IS DODS informačný systém pre zariadenia sociálnych služieb

3. POSTUP

Poznámka: Vzhľadom k špecifikácii strediska ŠZ Kotva nasledujúce články od Čl. I až Čl. IX sa na stredisko nevzťahujú. Stredisko ŠZ Kotva je riešené v Čl. XXI samostatne.

Čl. I Poskytovanie sociálnej služby

1. DD a DSS LUNA v Brezne (ďalej zariadenie), ul. Fraňa Kráľa 23 je zariadením sociálnych služieb s celoročným pobytom v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK od 01.07.2002.

2. V zariadení pre seniorov sa poskytuje sociálna služba
- fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc fyzickej osoby podľa prílohy č. 3, alebo
 - fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov, v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

3. V zariadení pre seniorov sa
- poskytuje
 - ✓ pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
 - ✓ sociálne poradenstvo PSS, rodinným príslušníkom a iným fyzickým osobám
 - ✓ sociálna rehabilitácia,
 - ✓ ubytovanie,
 - ✓ stravovanie v rozsahu piatich jedál,
 - ✓ upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva.,
 - utvárajú podmienky na úschovu cenných vecí a na záujmovú činnosť
 - zabezpečuje záujmovú činnosť
 - zabezpečuje ošetrovateľská starostlivosť a rozvoj pracovných zručností.

4. V DSS možno poskytovať sociálnu službu fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách, alebo fyzickej osobe, ktorá je nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách.

V DSS sa

- poskytuje
 - ✓ pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
 - ✓ sociálne poradenstvo PSS, rodinným príslušníkom a iným fyzickým osobám
 - ✓ sociálna rehabilitácia,
 - ✓ ubytovanie,
 - ✓ stravovanie v rozsahu piatich jedál ,
 - ✓ upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva.,
- utvárajú podmienky na úschovu cenných vecí a na záujmovú činnosť
- zabezpečuje záujmovú činnosť
- zabezpečuje ošetrovateľská starostlivosť a rozvoj pracovných zručností

5. DD a DSS je povinný vykonávať odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti, zabezpečovať vykonávanie týchto činností alebo utvárať podmienky na ich vykonávanie.

6. Odborné činnosti sú najmä
- základné sociálne poradenstvo,
 - pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č. 3
 - pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
 - sociálna rehabilitácia,

- e) ošetrovateľská starostlivosť v zariadení,
- f) rozvoj pracovných zručností,
- g) tlmočenie,
- h) sprostredkovanie
 - 1. tlmočenia
 - 2. osobnej asistencie
- i) pomoc pri výkone opatrovníckych práv a povinnosti.

7. Obslužné činnosti sú

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

Za ubytovanie v DD a DSS sa považuje užívanie podlahovej plochy obytnej miestnosti, príslušenstva obytnej miestnosti a spoločných priestorov, užívanie prevádzkového zariadenia obytnej miestnosti a príslušenstva obytnej miestnosti a užívanie vybavenia obytnej miestnosti, príslušenstva obytnej miestnosti a spoločných priestorov a vecné plnenia spojené s bývaním, ktoré zahŕňa úhrada za bývanie.

Stravovanie je poskytovanie stravy v súlade so zásadami zdravej výživy, s prihliadnutím na vek a zdravotný stav fyzických osôb podľa stravných jednotiek. Za stravnú jednotku sa považujú náklady na suroviny a režijné náklady vo výške 30 % stravnej jednotky v zmysle § 6a ods. 10 VZN BBSK č. 49/2023 o podmienkach poskytovania sociálnej služby a o platení úhrad v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK v znení neskorších dodatkov (ďalej len VZN BBSK č. 49/2023).

DD a DSS LUNA zabezpečuje:

- upratovanie obytných jednotiek a spoločných priestorov
- osvetlenie budov a spoločných priestorov
- čistenie chodníkov a príľahlých priestorov, odstraňovanie ľadu a snehu z chodníkov
- prevádzku výťahov
- odvoz smetí
- dodávku vody, vykurovanie,
- vymaľovanie obytných jednotiek.

Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva je súčasťou obslužných činností, ktoré poskytuje poskytovateľ každému príjemcovi sociálnej služby.

8. Ďalšie činnosti sú

- a) utváranie podmienok na
 - 1. prípravu stravy a výdaj stravy,
 - 2. vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny,
 - 3. poskytovanie nevyhnutného ošatenia a obuvi,
 - 4. úschova cenných vecí,
 - 5. vzdelávanie,
 - 6. záujmová činnosť
- b) poskytovanie
 - 1. osobného vybavenia,
 - 2. nevyhnutného ošatenia a obuvi,
 - 3. prepravy
- c) donáška stravy,
- d) požičiavanie pomôcok,
- e) zabezpečenie záujmovej činnosti.

9. Iné činnosti sú

- a) zabezpečenie drobných nákupov na základe samostatnej Zmluvy o zabezpečení donášky nákupov a Kalkulačného listu v súlade s § 51 zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znp.

Úhrada za poskytovanú sociálnu službu sa určuje podľa druhu poskytovanej sociálnej služby, vecného rozsahu a formy poskytovanej sociálnej služby. Úhrada za poskytovanú sociálnu službu je uvedená v zmluve alebo dodatku o poskytovaní sociálnej služby. Prijímateľ sociálnej služby platí úhradu za poskytovanú sociálnu službu podľa svojho príjmu a majetku. Po zaplatení úhrady za celoročnú pobytovú službu musí prijímateľovi sociálnej služby zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 25% sumy životného minima. Ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie úhrady, prijímateľ oznámi do 8 dní zmeny v príjmových a majetkových pomeroch. Poskytovateľ a prijímateľ sociálnej služby v tomto prípade uzatvoria dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

Výška sumy úhrady za platené služby v ZSS, ktorej proces určenia podlieha VZN, sa v kalendárnom mesiaci určuje pri starostlivosti, ktorá sa poskytuje celoročne, ako 30 – násobok dennej sadzby za odborné, obslužné a ďalšie činnosti.

Prijímateľ sociálnej služby neplatí úhradu za odborné, obslužné a ďalšie činnosti v čase jeho neprítomnosti okrem úhrady za ubytovanie v zmysle VZN BBSK č. 49/2023.

Ak u prijímateľa došlo k neprítomnosti v ZSS bez jeho oznámenia zaplatená úhrada sa nevracia (vrátane stravovania).

Čl. II

Účasť Výboru prijímateľov sociálnych služieb na riešení a usporiadaní života v zariadení

1. Prijímatelia sociálnej služby sa podieľajú podľa svojich síl a schopností na určovaní životných podmienok v DD a DSS LUNA prostredníctvom svojich zástupcov volených do Výboru prijímateľov sociálnych služieb, a tak prispievajú k riešeniu vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovaných sociálnych služieb. Prostredníctvom výboru, prípadne osobne majú prijímatelia sociálnych služieb možnosť aktívne spolupracovať pri zlepšovaní a skvalitňovaní podmienok života v zariadení, pri zlepšovaní a skvalitňovaní poskytovanej sociálnej služby, pri riešení problémov, sťažností, predkladať námety, pripomienky, požiadavky, rozhodovať o použití sponzorských finančných prostriedkov. Výbor prijímateľov sociálnych služieb po prijatí návrhov, pripomienok a požiadaviek od prijímateľov sociálnych služieb tieto doručí vedeniu zariadenia. Vedenie zariadenia v spolupráci s Výborom prijímateľov sociálnych služieb aktívne pracuje s predmetnými návrhmi, pripomienkami a požiadavkami s cieľom skvalitnenia poskytovaných služieb.

2. Do Výboru prijímateľov sociálnych služieb sú volení zástupcovia všetkých druhov sociálnych služieb poskytovaných v DD a DSS LUNA (ZpS, DSS, ŠZ).

3. Výbor prijímateľov sociálnych služieb spolupracuje s riaditeľom ZSS, vedúcimi pracovníkmi, sociálnymi pracovníčkami a ISR, ktoré mu podľa potreby poskytujú organizačnú a administratívnu činnosť.

4. Výbor prijímateľov sociálnych služieb zasadá 1x štvrťročne alebo podľa potreby.

5. Zápis zo stretnutia výboru je zverejnený na nástenke.

6. Dodržiavaním ustanovení Pravidiel spolunažívania sa prijímatelia usilujú o dobré spolunažívanie a vzájomnú spoluprácu.

7. Výbor prijímateľov sociálnych služieb:

a) predkladá návrhy, podnety, pripomienky a požiadavky stravovacej komisii vytvorenej v DD a DSS LUNA,

b) vyjadruje sa k použitiu sponzorských finančných prostriedkov,

c) pomáha riešiť drobné nezhody medzi prijímateľmi,

d) spolupracuje s vedením zariadenia pri zabezpečovaní záujmovej a spoločenskej činnosti klientov, vyjadruje sa k plánovaniu rôznych aktivít,

e) vyjadruje sa k vízií, politike kvality a správe z preskúmania systému manažérstva kvality

f) spolupodieľa sa na tvorbe a hodnotení cieľov kvality pri poskytovaní sociálnej služby,

g) zabezpečuje dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd a ochranou pred diskrimináciou,

h) dbá o dodržiavanie čistoty a poriadku v zariadení a ochranu majetku a pod.

i) spolupracuje pri hodnotení dotazníkov spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb, ich rodiny a iných fyzických osôb

Čl. III

Poskytovanie informácií a sociálneho poradenstva

1. DD a DSS LUNA na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je

poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom.

Základné sociálne poradenstvo - informácie pre potenciálnych záujemcov o sociálnu službu poskytuje vedúca sociálno-zdravotného úseku, sociálny pracovník a riaditeľ zariadenia.

Základné usmernenie prijímateľov sociálnych služieb, rodinných príslušníkov a iných fyzických osôb poskytuje vrátnik-informátor. Telefonické hovory presunie na kompetentného pracovníka.

2. Potrebne informácie o poskytovaných sociálnych službách sú dostupné aj:

- na webovej stránke DD a DSS LUNA www.ddluna.sk
- na informačnej tabuli vo vstupnej časti zariadenia
- v aktuálnej Smernici č.14 Pravidlá spolunažívania
- v rámci základného sociálneho poradenstva.

3. Základné sociálne poradenstvo a potrebné informácie záujemcom o poskytovanie sociálnej služby, žiadateľom o sociálnu službu, prijímateľom sociálnej služby, ako aj ich rodinným príslušníkom a iným fyzickým osobám v DD a DSS LUNA poskytujú:

a) riaditeľka DD a DSS LUNA

- osobne v kancelárii riaditeľky v pracovných dňoch v čase od 8:00 - 14.00 hod
- telefonicky v pracovných dňoch na tel. číslach: 048/611 55 65, 048/ 611 56 77 kl. 411, 0903 889 412
- prostredníctvom elektronickej pošty na adrese: dana.kmetova@ddluna.sk

b) sociálni pracovníci DD a DSS LUNA

- osobne v kancelárii sociálnych pracovníkov v pracovných dňoch v čase 8:00 - 15.00 hod
- telefonicky v pracovných dňoch na tel. číslach: 048/ 611 56 77 kl. 313, kl.321, 0948 148 611
- prostredníctvom elektronickej pošty na adrese: ddluna@ddluna.sk

4. DD a DSS LUNA vedie evidenciu sociálneho poradenstva v IS DODS

5. Informácie o zdravotnom stave prijímateľov sociálnej služby poskytuje len ošetrojúci lekár, informácie o ošetrovateľsko - opatrovateľských úkonoch poskytuje úseková sestra a sestra osobne v ošetrovni od 8.00 do 15.00, telefonicky na tel. č. 048/611 56 77, kl. 304,305, M -0911 977 377.

Ostatný personál DD a DSS LUNA informácie o prijímateľoch sociálnej služby neposkytuje.

ČI. IV Ubytovanie

1. Prijímatelia DD a DSS LUNA sú ubytovaní na základe rozhodnutia a zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v jednolôžkových, dvojlôžkových alebo trojlôžkových bytových jednotkách.

2. Každá bytová jednotka je vybavená meracím zariadením na meranie odberu elektrickej energie. Každý prijímateľ v jednolôžkovej bytovej jednotke je zmluvným partnerom SSE a.s. V dvojlôžkovej, resp. trojlôžkovej bytovej jednotke je zmluvným partnerom jeden z prijímateľov, pričom na zálohovej platbe za príslušný mesiac sa obaja, resp. traja prijímatelia podieľajú rovnakou čiastkou, alebo podľa počtu používaných elektrických spotrebičov. Ročné vyúčtovanie v dvojlôžkovej, resp. trojlôžkovej bytovej jednotke je vysporiadané pomernou čiastkou podľa počtu bývajúcich prijímateľov sociálnej služby-

3. DD a DSS LUNA je povinný odovzdať prijímateľovi obytnú jednotku s príslušenstvom v stave spôsobilom pre jej užívanie. Pri umiestnení prijímateľa do pridelennej bytovej jednotky, prijímateľ podpíše inventárny zoznam podľa skutočného stavu majetku. Pri nástupe obdrží prijímateľ zmluvu o poskytovaní sociálnej služby.

4. Pri odovzdaní b. j. dostane prijímateľ DD a DSS LUNA od poverenej sociálnej pracovníčky kľúče od bytovej jednotky. Duplikát kľúča od b.j. je majetkom ZSS, je zalepený v obálke a uložený u sestier. Môže byť použitý len za mimoriadnych okolností, ako vymknutie, zhoršenie zdravotného stavu a pod. so súhlasom riaditeľa. Pri otvorení b.j. je presne evidovaný čas, dôvod a podpisy zodpovedných osôb. Ostatné kľúče sú uložené v uzamknutej skrinke DD a DSS LUNA. Iné osoby (prijímatelia, príbuzní a cudzí ľudia) bez súhlasu prijímateľa, ktorý obýva určenú b.j., nemôžu vstupovať do jeho b. j.

5. Pri zhoršení zdravotného stavu prijímateľa sociálnych služieb a potrebe zvýšenia hygienickej očisty a sanitácie bytovej jednotky vydáva riaditeľ súhlas na vydanie kľúča od bytovej jednotky sestram, opatrovateľkám, upratovačkám. Súhlas je zaznamenaný v zozname vydaných kľúčov. Prijímateľ ZSS užíva pridelenú obytnú jednotku, spoločné priestory a zariadenie šetrne a dbá o ich ochranu pred akýmkoľvek poškodením a odcudzením.

6. Prijímateľ DD a DSS nemôže bez súhlasu riaditeľa poskytovať ubytovanie iným osobám.

7. Údržbu obytných priestorov vykonáva ZSS na svoje náklady. Závažné poruchy prijímateľ oznámi bez meškania riaditeľovi alebo poverenému pracovníkovi ZSS, počas víkendov a sviatkov

Smernica č. 14 – Pravidlá spolunažívania

službukonajúcej sestre a umožní vstup do obytnej jednotky za účelom jej odstránenia. Poruchy menšieho rozsahu zapíše do knihy porúch a IS DODS.

8. V prípade náhleho zhoršenia zdravotného stavu a s ním súvisiacej zvýšenej potreby ošetrovateľskej a opatrovateľskej starostlivosti prijímateľa v I. budove, môže byť tento prijímateľ sociálnej služby dočasne presťahovaný do budovy č. II do miestnosti vyhradenej na tento účel.

9. V prípade všeobecného záujmu alebo ohrozenia ako aj v havarijných prípadoch môže zamestnanec DD a DSS vstúpiť do b.j. aj bez súhlasu prijímateľa za účelom odstránenia poruchy. Informuje riaditeľa DD a DSS.

10. Prijímateľ DD a DSS bez súhlasu riaditeľa ZSS nevykonáva vo svojej b. j. žiadne stavebné úpravy ani úpravy na nábytku. V opačnom prípade má ZSS právo požadovať od prijímateľa uvedenie b. j. do pôvodného stavu na vlastné náklady.

11. Pri užívaní spoločných priestorov a zariadení prijímateľ ZSS nesmie byť obmedzovaný alebo z neho vylučovaný.

12. V spoločných priestoroch (vchod, schodištia, chodby) nie je možné uskladňovať vlastné predmety zo strany prijímateľov DD a DSS. Bytové doplnky, vlastné predmety, resp. časti nábytku je možné doniesť do ZSS po dohode s riaditeľom ZSS, príp. povereným zamestnancom, ktorý ich zaeviduje do osobného listu vlastných predmetov – cenné veci nad 20 €. Pri akomkoľvek nakladaní s osobným majetkom uvedenom v osobnom liste (darovanie, predaj, kúpa, likvidácia) prijímateľ oznámi zmeny v pohybe hnutelných vecí sociálnej pracovníčke, ktorá ich zaeviduje do Osobného listu prijímateľa.

13. V prípade premiestňovania prijímateľa sociálnej služby z jednej izby do druhej a to najmä v prípade konkrétnej požiadavky prijímateľa sociálnej služby, alebo rodinného príslušníka alebo v prípade prevádzkových potrieb zariadenia sa dané premiestnenie zaznamená na informačnej tabuli. Záznam vykoná vedúca sociálno-zdravotného úseku, úseková sestra alebo sociálny pracovník.

14. Fajčenie a manipulovanie s ohňom nie je dovolené v bytovej jednotke, len vo vyhradených priestoroch.

ČI. V

Hygiena prijímateľov sociálnej služby zariadenia

1. Každý prijímateľ sociálnej služby je bez prejavov zanedbanej hygieny.

2. Počas pobytu v zariadení sa prijímateľovi poskytuje pomoc pri sebaobslužných úkonoch v závislosti od stupňa odkázanosti. Pranie šatstva, osobnej a posteľnej bielizne vykonáva zariadenie vo vlastnej pracovni.

3. V prípade odkázanosti na pomoc pri osobnej hygiene a celkovom kúpeli poskytujú prijímateľom pomoc zamestnanci zariadenia (sestry a opatrovateľky). Celkový kúpeľ sa vykonáva minimálne 1 x týždenne a podľa potreby a je evidovaný v zošite a v IS DODS. Osobná hygiena je vykonávaná každý deň.

4. Bielizeň prijímateľov sociálnej služby a posteľná bielizeň sa prijíma a vydáva z pracovne podľa osobitného rozvrhu. Vedúci zamestnanci zariadenia a zamestnanci sociálno – zdravotného úseku sa vhodným spôsobom denne presvedčajú o dodržiavaní zásad osobnej hygieny.

5. Posteľná bielizeň sa v zariadení vymieňa raz za 14 dní, v prípade viditeľného znečistenia alebo poškodenia ihneď podľa potreby.

6. Osobná bielizeň prijímateľa sociálnej služby musí byť označená menom, resp. iniciálkami, vyšitím alebo popisovačom na textil. Takto je označená aj novo zakúpená bielizeň. V prípade, že si takýmto spôsobom neoznačí osobnú bielizeň prijímateľ sociálnej služby sám alebo za pomoci svojich príbuzných, označí bielizeň službukonajúci zodpovedný zamestnanec (opatrovateľka, ISR).

ČI. VI

Hygiena, upratovanie prostredia, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva

1. V súlade s § 51 Zákona č. 355/2007 o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia v znení neskorších prepisov sú fyzické osoby povinné plniť opatrenia na predchádzanie ochoreniam a opatrenia pri mimoriadnych udalostiach. Z tohto dôvodu sa preto musí v obytných miestnostiach, jedálni a v ostatných priestoroch zariadenia udržiavať poriadok a čistota. Odpadky a zvyšky jedál je potrebné bez omeškania odhodiť do nádob na to určených.

2. Fajčiť možno len v priestoroch na to určených. Každý prijímateľ je pri nástupe oboznámený o dodržiavaní bezpečnosti a protipožiarnych predpisov.

3. Chodby a spoločenské miestnosti využívajú prijímatelia sociálnej služby bez obmedzenia, do prevádzkových priestorov (práčovňa, kuchyňa, dielňa údržbára, ...) prijímatelia sociálnej služby z bezpečnostných dôvodov nevstupujú.

4. Práním sa rozumie najmä triedenie, namáčanie, predpieranie, dezinfekcia a pranie bielizne a šatstva. Údržbou šatstva sa rozumie oprava a úprava osobného šatstva, prešívanie gombíkov, zašívanie poškodených častí, označovanie šatstva.

5. Upratovanie vykonávajú upratovačky v zariadení podľa rozpisu upratovania nasledovne -

I. Budova:

- denné práce:
- umývanie podlahy v jedálni, v suteréne, vo výťahoch a na WC,
- dezinfekcia priestoru výťahov, kľučiek na izbách a WC,
- čistenie obrusov v jedálni,
- vysypanie smetných košov z bytových jednotiek po poschodiach, z kancelárií a spoločných priestoroch (pondelok, streda, piatok),
- upratovanie a očista bytových jednotiek zametanie a umytie podláh, WC, kúpeľne, upratanie kuchynky, parapetné dosky, dezinfekcia),
- umývanie chodieb na poschodiach,

- týždenné práce:
- umývanie schodísk,
- upratovanie spoločenskej miestnosti (a podľa potreby),
- očista bytových jednotiek (zametanie a umytie podláh, WC, kúpeľne, upratanie kuchynky - dresu, pracovnej dosky, prach, dezinfekcia),
- vysávanie v bytovej jednotke po prezliekaní bielizne,
- upratovanie šatní zamestnancov a sprchy pre klientov v suteréne,
- vysávanie chodieb na poschodiach,

- mesačné práce:
- očista v kanceláriách (vysávanie, umytie umývadiel, WC),
- zametanie balkónov v nebytových priestoroch,
- upratovanie klubovne a miestnosti vedľa (a podľa potreby),

- polročné práce:
- komplexné upratovanie v kanceláriách (umývanie okien, tepovanie kobercov, diavovanie nábytku),
- umývanie okien na bytových jednotkách a kanceláriách po poschodiach,
- umývanie okien a sklenených plôch v celej budove,

II. Budova:

- denné práce:
- umývanie podlahy v suteréne, na recepcii, vo výťahoch a na WC,
- dezinfekcia priestoru výťahov, kľučiek na izbách a WC,
- vysypanie smetných košov na bytových jednotkách po poschodiach, kanceláriách a spoločných priestoroch (okrem víkendu),
- upratovanie a očista bytových jednotiek (zametanie a umytie podláh, WC, kúpeľne, upratanie kuchynky, parapetné dosky, dezinfekcia),
- umývanie chodieb po poschodiach,
- upratovanie ošetrovne, miestnosť úsekovej sestry a miestnosť opatrovateliek umytie podlahy, WC, kúpeľne, dezinfekcia,

- týždenné práce:
- očista bytových jednotiek (zametanie a umytie podláh, WC, kúpeľne, upratanie kuchynky - dresu, pracovnej dosky, prach, umývanie okien v 1 bytovej jednotke, dezinfekcia),
- upratovanie modlitebne, WC a sprchy v suteréne (umývanie podlahy, utieranie prachu, dezinfekcia),
- upratovanie šatní zamestnancov a ďalších nebytových priestorov v suteréne,

- upratovanie spoločenskej miestnosti (a podľa potreby),
- umývanie schodísk,
- vysávanie v bytovej jednotke po prezliekaní bielizne,

- mesačné práce:
 - očista v kanceláriách (vysávanie, umytie umývadiel, WC),
 - zametanie balkónov v nebytových priestoroch,
 - upratovanie karanténnej miestnosti, dezinfekcia (a podľa potreby),

- polročné práce:
 - komplexné upratovanie v ošetrovni, miestnosti úsekovej sestry a miestnosti opatrovateliek (teповanie kobercov, diaľovanie nábytku),
 - umývanie okien a sklenených plôch v celej budove,

6. Vetranie bytových jednotiek sa vykonáva otvorením okien, resp. vetračiek do vonkajšieho prostredia, nie otvorením dvier b. j. do spoločných priestorov.

7. Prijímateľ je povinný zaplatiť poskytovateľovi sociálnej služby jednorazovú platbu za výmenu posteľnej bielizne, poskytnutie osobnej hygieny a upratovanie v prípadoch, ku ktorým došlo v priamej súvislosti s nadmerným požitím alkoholických nápojov, omamných látok a pod. Jednorazovú úhradu je možné stanoviť maximálne do výšky 20,- Eur a úhrada sa do pokladne DD a DSS LUNA.

ČI. VII

Úschova cenných vecí v zariadení

1. Pri nástupe prijímateľa sociálnej služby prekontroluje sociálny pracovník potrebné doklady. Predloží prijímateľovi na podpis zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, kde prijímateľovi vysvetlí:

- rozsah poskytovanej sociálnej služby a úhradu za ňu v zmysle zmluvy a VZN BBSK o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK

- možnosť uloženia cenností v trezore (v prípade, že túto možnosť nevyužije, zariadenie nezodpovedá za prípadné straty či poškodenia cenného majetku prijímateľa sociálnej služby). Pre uloženie / neuloženie majetku prijímateľa sociálnej služby vypracuje sociálny pracovník Dohodu o úschove cenných vecí. V prípade prevzatia hotovosti vypracuje Pokladničný príjmový doklad.

Zariadenie prevezme do úschovy cenné veci, vkladné knižky a peňažnú hotovosť v prípade záujmu a potreby prijímateľa. Postupuje v zmysle ustanovení zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. v znení neskorších predpisov. Pri prevzatí cenných vecí do úschovy uzatvára zariadenie so zložitelom cennej veci dohodu o úschove cenných vecí v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka. Písomne vedie evidenciu úschovy cenných vecí, 2 x ročne vykoná inventúru cenných vecí a vkladných knižiek zverených do úschovy. Inventúra hotovosti sa vykonáva 4x ročne.

2. Predmety dané do úschovy sa prijímateľovi sociálnej služby vydajú na vlastnú žiadosť kedykoľvek v rámci pracovnej doby počas pracovných dní. Predmety, ktoré boli z úschovy prevzaté, sa už do úschovy opäť prevezmú len na základe novej dohody o úschove cennej veci.

3. Veci, ktoré si prijímateľ sociálnej služby do zariadenia priniesol, ostávajú jeho majetkom, zariadenie zodpovedá za majetok, ktorý je nahlásený, zapísaný a priebežne dopĺňaný na Osobnom liste prijímateľa sociálnej služby. Ak prijímateľ sociálnej služby neuviedol majetok a nenahlási zmeny v jeho pohybe na Osobný list, DD a DSS LUNA zaň nezodpovedá.

4. Majetok, ktorý prevezme v bytovej jednotke prijímateľ sociálnej služby na používanie, ostávajú majetkom zariadenia.

5. Za cenné predmety, peňažnú hotovosť, vkladné knižky prevzaté do úschovy cenných vecí zodpovedá zariadenie.

ČI. VIII

Čas pokoja

1. Čas nočného pokoja je stanovený od 22. 00 hodiny do 6. 00 hodín. V tomto čase sa prijímatelia sociálnej služby správajú tak, aby nerušili ostatných prijímateľov sociálnej služby. Zariadenie je v tomto čase uzavreté, z hľadiska bezpečnosti v zimných mesiacoch sa budova uzatvára o 19.00 hodine, v letných mesiacoch o 20.00 hodine.

2. V prípade, že prijímateľ sociálnej služby má potrebu opustiť zariadenie alebo sa vrátiť do zariadenia v čase, kedy je uzatvorené, vopred informuje alebo nahlási službe na vrátnici túto skutočnosť. Dvere mu otvára službukonajúci zamestnanec, ktorý znovu budovu uzamkne.

ČI. IX Zdravotná starostlivosť

1. Prijímatelia sociálnej služby sú v zdravotníckej starostlivosti praktického lekára podľa vlastnej voľby.

2. Ošetrovateľská starostlivosť je v zariadení zabezpečovaná úsekovou sestrou a sestrami, ktoré denne monitorujú zdravotný stav prijímateľov sociálnej služby na základe harmonogramu práce zdravotníckeho personálu. Svoje zistenia zaznamenávajú do Knihy hlásenia a IS DODS. Službukonajúca sestra akútne prípady rieši telefonicky s praktickým lekárom PSS, alebo RZP. Sestra postupuje výhradne len podľa ordinácie a pokynov lekára.

Výkon sestry (výber najčastejších úkonov) :

- sledovanie preventívnych prehliadok
- podávanie liekov je len na základe údajov v dekurze lekára, lieky pripravujú sestry do liekových nádob a podávajú sestry a opatrovatelky v nočnej službe. Lieky sú nakupované priamo na meno prijímateľa sociálnej služby, ak si ich nákup nevie zabezpečiť sám a ani za pomoci príbuzných. Sú uložené tak, aby boli jasne priradené danému prijímateľovi sociálnej služby a evidované v IS DODS Dávkovanie a spôsob použitia predpísaného lieku. Lieky sú uložené v ošetrovni, ktorá je zabezpečená pred neoprávneným vstupom do tohto priestoru. Lieky, ktoré sa musia uskladňovať v chlade, sa odkladajú do chladničiek, ktoré sú vybavené teplomeri. 1 x denne zdravotnícky pracovník zaznamená namerané hodnoty v zošite Kontrola teploty v chladničke. Prijímateľovi sociálnej služby sa podajú len lieky zapísané vo formulári Dávkovanie a spôsob použitia predpísaného lieku, zariadenie nezodpovedá za užívanie liekov mimo lekárskeho odporúčenia a neuskladnenia v ošetrovni.
- Meranie fyziologických funkcií (tlak krvi, hmotnosť) – vykonáva sa podľa predpisu lekára a namerané hodnoty sa evidujú v IS DODS.
- Prevencia dekubitov – realizujú zdravotnícki pracovníci podľa Ošetrovateľského štandardu č. 2 Ošetrovateľská starostlivosť zameraná na prevenciu dekubitov a Ošetrovateľského štandardu č. 14 Ošetrovanie dekubitov. U prijímateľov sociálnej služby, u ktorých sestra zhodnotila možnosť vzniku dekubitov, sa vykonáva prevencia polohovaním každé 2 hodiny, kde záznamom z výkonu je Záznam o polohovaní klienta v IS DODS. Lôžko je vybavené polohovateľnou posteľou s antidekubitným matracom a využívajú sa pri polohovaní antidekubitné pomôcky.
- Doprovod na odborné vyšetrenia – vykonáva službukonajúci personál na základe predpisu lekára (Príkaz na dopravu osoby zo zdravotných dôvodov). Zdravotnícky pracovník objedná dopravnú zdravotnú službu na základe Príkazu na dopravu osoby zo zdravotných dôvodov (ŠEVT tlačivo). Doprovod - zdravotnícky pracovník, resp. opatrovatelka, alebo požiadaní rodinní príslušníci sprevádza prijímateľa sociálnej služby počas celej doby trvania odborného vyšetrenia. Záznam z odborného vyšetrenia (od lekára) sa zakladá do zdravotného záznamu a zároveň v Knihe hlásení eviduje prípadnú zmenu liečby ordinovanú lekárom. Uvedené zároveň značí v IS DODS.
- Sledovanie príjmu a výdaja tekutín – zabezpečuje a eviduje službukonajúci personál v IS DODS- Sledovanie denného príjmu tekutín
- Všetky zmeny zdravotného stavu eviduje službukonajúca sestra v Knihe hlásení a v IS DODS.

3. Službukonajúci personál v súlade so Zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov nesmie poskytovať údaje o zdravotnom stave prijímateľa sociálnej služby tretím osobám (príbuzní, známi prijímateľa sociálnej služby), tieto informácie poskytne tretím osobám len ošetrojúci lekár.

4. V prípade zhoršenia zdravotného stavu resp. náhleho umiestnenia v zdravotníckom zariadení kontaktuje sestra telefonicky príbuzných prijímateľa sociálnej služby na základe zoznamu Kontakty na rodinných príslušníkoch, ktorý je 1x ročne alebo podľa potreby aktualizovaný. Oznámenie zapíše do Knihy hlásenia.

V nočných hodinách hlásenie o zhoršení zdravotného stavu či umiestnenia v zdravotníckom zariadení vykonáva službukonajúci personál len za podmienok, že si to príbuzný vyslovene žiada. Oznámenie zapíše do Hlásenia.

Smernica č. 14 – Pravidlá spolunažívania

5. Keď je prijímateľ sociálnej služby vzhľadom na svoj zdravotný stav hospitalizovaný na lôžkovom oddelení nemocnice, jeho miesto na prechodný čas nie je obsadené inou fyzickou osobou. Návrat zo zdravotníckeho zariadenia oznámi prijímateľ, resp. zdravotnícke zariadenie službukonajúcemu zdravotníckemu personálu.

ČI. X Poskytovanie drobných predmetov osobnej potreby

1. Osobné vybavenie (šatstvo, obuv, hygienické potreby) sa môže prideliť prijímateľovi sociálnej služby len vo výnimočných prípadoch, ak nemá toto vybavenie z dôvodu, že si ho nemôže sám ani s pomocou rodiny zabezpečiť svojim príjmom a príjmom zo svojho majetku.

2. Z prostriedkov zariadenia sa neuhrádzajú náklady na celkový kúpeľ, holenie a bežné úpravy vlasov.

ČI. XI Stravovanie

1. Stravovanie sa zabezpečuje prípravou stravy vo vlastnej stravovacej prevádzke ZSS. Strava sa v ZSS pripravuje podľa jedálneho lístka, ktorý zostavuje stravovacia komisia zriadená riaditeľom ZSS. Jej členmi sú: vedúci prevádzkového úseku, referentka stravovacej prevádzky, úseková sestra, vedúca strediska, dvaja zástupcovia prijímateľov sociálnej služby.

2. Počet odoberaných jedál je predmetom zmluvy o poskytovaní sociálnej služby s každým prijímateľom.

3. Za stravu neodhlásenú alebo neodobratú sa úhrada nevracia.

4. Strava sa v zariadení podáva trikrát denne v tomto časovom rozvrhu:

Raňajky a desiata sa podávajú v čase od: 7.30 – 9.00 hod., imobilným, čiastočne imobilným a akútne chorým prijímateľom sociálnej služby roznášajú a podávajú raňajky opatrovateľky v čase od 8.00 do 9.00 hod.,

4.1 mobilným prijímateľom sociálnej služby sa obed podáva v čase od 12.00 do 14.00 hod.

Imobilným, čiastočne imobilným a akútne chorým sa obed podáva v čase od 12.00 – 13.00 hod.

Súčasťou obeda je olovrant u tých, ktorí tento druh stravy odoberajú,

4.2 zamestnancom sa obed podáva:

- opatrovateľkám dopoludňajšej pracovnej zmeny, úsekovej sestre, sestre/ zdravotnému asistentovi, sociálnym pracovníčkam a ostatným prevádzkovým zamestnancom - v čase od 11.30 do 12.00 hod.

- opatrovateľkám v jednozmennej pracovnej zmene, druhej sestre/ zdravotnému asistentovi a ostatným zamestnancom - v čase od 12.00 do 13.00 hod.

večera sa podáva v čase od: 16.30 – 17.30 hod.

5. Prijímateľ si sám volí miesto konzumácie jedla, buď v jedálni zariadenia sociálnych služieb, alebo na bytovej jednotke, ktorú obýva.

6. V prípade ochorenia mobilného prijímateľa mu jedlo donesie na izbu službukonajúci personál. Ak sa prijímateľ nedostaví na výdaj stravy z dôvodu lekárskeho vyšetrenia, resp. iného vážneho dôvodu, strava mu bude vydaná po jeho príchode, najneskôr však do troch hodín od výdaja stravy.

7. Plánované odhlasovanie zo stravy - neprítomnosť prijímateľa v ZSS nahlási prijímateľ dva dni vopred, najneskôr do 11.00 hod. predchádzajúceho dňa sociálnej pracovníčke, resp. vedúcemu prevádzkového úseku, čo potvrdí svojim podpisom. V prípade náhleho ochorenia resp. hospitalizácie je prijímateľ sociálnej služby sociálnou pracovníčkou odhlásený zo stravy.

8. Za kontrolu kvality podávanej stravy, jej chuťovej a ostatnej úpravy, technického stavu stravovacej prevádzky, dodržiavanie ochrany a bezpečnosti zdravia pri práci, ako aj osobnej hygieny jej pracovníkov zodpovedá vedúci prevádzkového úseku a referentka stravovania,

9. Zamestnancom zariadenia, prípadne ďalším osobám sa strava poskytuje v zmysle Zákonníka práce.

ČI. XII

Pobyt prijímateľa sociálnych služieb mimo zariadenia, právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru

1. Prijímatelia sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať v objekte poskytovateľa sociálnej služby (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa, vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia.

2. Prijímateľ sociálnej služby môže slobodne opustiť zariadenie a vrátiť sa späť v čase, ktorý si určí sám.

3. Zariadenie umožňuje, aby prijímatelia sociálnej služby mohli slobodne a bez cenzúry využívať dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email a internet). V prípade telefonovania je prijímateľovi poskytnutý mobilný telefón, ktorý je k dispozícii u sociálneho pracovníka. V priestoroch spoločenskej miestnosti zariadenia SS, PSS môžu využívať internetové pripojenie na wifi.

4. Zariadenie vytvára podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkuje im potrebnú podporu tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania.

5. Zariadenie umožňuje prijímateľom pobytovej sociálnej služby prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt.

Čl. XIII Návštevy

1. Zariadenie nemá vyhradené návštevne hodiny. Za vhodnú dobu návštev sa považuje doba od 8,00 do 20,00 hod. Každý kontakt prijímateľa sociálnej služby príbuznými, priateľmi, známymi, dobrovoľníkmi, či inými osobami za účelom stretnutia sa s prijímateľom v prípade jeho súhlasu je vítaný. Zariadenie rešpektuje preferencie prijímateľov pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt.

2. Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o ich rozvíjanie a posilnenie.

3. Zariadenie vytvára podmienky na realizáciu návštev – tie sa môžu zdržiavať na izbách so súhlasom spolubývajúcich, v spoločenskej miestnosti, v kreslách na chodbách, v záhrade, na lavičkách, v altánku. Návšteva vstupuje do izieb prijímateľov s rešpektovaním práva na súkromie spolubývajúceho. Počas návštevy sa riadi etickými a hygienickými zásadami.

4. Návštevami nesmie byť narušený pokoj a poriadok v zariadení. Každá návšteva sa zapíše do zošita návštev na vrátnici a je zaznamenaná v IS DODS. V prípade porušovania pokoja a poriadku v zariadení je službukonajúci personál oprávnený návštevu upozorniť na dodržiavanie pokoja a poriadku, resp. vykázať zo zariadenia v spolupráci s políciou.

Čl. XIV Kultúrny život

1. Zariadenie zabezpečuje prijímateľom sociálnych služieb popri odborných a obslužných činnostiach aj ďalšie činnosti, akými je napríklad utváranie podmienok pre záujmovú činnosť. Sociálni pracovníci spolu s inštruktorkami sociálnej rehabilitácie organizujú skupinové aktivity v pracovných dňoch (pondelok až piatok), v čase od 10.00 hod. do 11.00 hod. dopoludnia, kultúrne programy a akcie pre všetkých prijímateľov sociálnych služieb s prihliadnutím na ich záujmy, zdravotný stav, vek.

2. Prijímateľ sociálnej služby má právo slobodného rozhodnutia účasti na aktivitách a má možnosť výberu z ich ponuky.

3. Knihy si môže každý prijímateľ požičať z knižnice zariadenia.

4. V spoločenskej miestnosti je farebný televízor a možný prístup na internet.

5. Vlastný rozhlasový alebo televízny prijímač môžu používať prijímatelia sociálnych služieb vo svojich bytových jednotkách tak, aby tým nerušili spolubývajúcich, ako aj nočný pokoj v zariadení.

6. Na izbách sa nesmú používať elektrospotrebiče v nevyhovujúcom technickom stave. Z hľadiska ochrany života a zdravia je potrebné, aby prijímatelia sociálnych služieb pri manipulácii s elektrospotrebičmi dodržiavali všeobecne platné nariadenia a predpisy požiarnej ochrany a v plnej miere zodpovedajú za rozsah spôsobených škôd, ktoré spôsobia svojou neodbornou manipuláciou.

Čl. XV Výplata zostatku dôchodkov

1. Dôchodok sa vypláca prijímateľom sociálnych služieb 15-teho dňa v mesiaci, kedy sa vykonáva aj inkasovanie úhrad za poskytovanie služieb zrážkovou formou na základe zmlúv uzavretých s prijímateľmi sociálnych služieb.

2. Prevzatie zostatku dôchodku potvrdí prijímateľ sociálnej služby svojim podpisom na výdavkovom pokladničnom doklade za prítomnosti dvoch zamestnancov. Zostatok dôchodku môže prevziať aj splnomocnená osoba na základe formulára Súhlas, ktorú tým poveril prijímateľ sociálnej služby.

3. V prípade, že prijímateľ sociálnej služby alebo ním poverená osoba neprevezme zostatok dôchodku, eviduje sa na Osobnom konte klienta za príslušný mesiac. Za evidenciu a zostatky dôchodkov zodpovedá sociálny pracovník.

4. V prípade úmrtia prijímateľa sociálnej služby je po celkovom vyúčtovaní zostatok finančných prostriedkov evidovaný na Osobnom konte prijímateľa. Súbežne je na okresný súd na oddelenie dedičskej agendy odoslaný Protokol o pozostalosti s uvedeným zostatkom finančných prostriedkov prijímateľa. Po ukončení dedičského konania a predložení právoplatného uznesenia o dedičstve je zostatok finančných prostriedkov prijímateľa vyplatený oprávnenému dedičovi.

Čl. XVI Podnety, pripomienky a sťažnosti, spätná väzba

1. DD a DSS LUNA aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie PSS k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu PSS pre spoločnosť PSS a na to slúži anonymná skrinka, ktorá sa nachádza vo vstupnej hale každej budovy zariadenia.

2. DD a DSS LUNA rešpektuje právo prijímateľa na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami nie je podnetom, ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu.

3. Prijímateľ sociálnej služby, rodinný príslušník a iná fyzická osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou zariadenia alebo zriaďovateľa, môže podať sťažnosť.

4. Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.

5. Sťažnosť sa podáva ústnou, písomnou formou v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe na ddluna@ddluna.sk v zmysle čl. 3 ods. 1. Smernice č. 19 Prešetrenie a vybavovanie sťažností.

6. Na úrovni DD a DSS, prijímajú sťažnosť všetci zamestnanci, evidencia je zabezpečená prostredníctvom riaditeľa.

7. Sťažovateľ môže svoju sťažnosť odovzdať do na to určenej a označenej zbernej skrinky v priestoroch recepcie zariadenia.

8. Za spísanie sťažnosti je zodpovedný riaditeľ a v prípade jeho neprítomnosti, jeho zástupca.

9. V prípade prijatia sťažnosti, ktorá je adresovaná tretej strane (BBSK, obec) je sťažnosť po evidencii riaditeľa zasielaná tretej strane doporučenou poštou s návratkou.

10. Riaditeľ zaeviduje záznam o sťažnosti do **Evidencie sťažností**. Riaditeľ zabezpečí adekvátne preskúmanie sťažnosti v spolupráci s vedúcim príslušného úseku. Následne riaditeľ rozhodne o opodstatnenosti a neopodstatnenosti sťažnosti. Vedúci príslušného úseku podá návrh riešenia podanej sťažnosti (záznam o sťažnosti časť navrhnuté riešenie), ktorý podlieha schváleniu riaditeľa organizácie. Celý postup riešenia a skutočnú príčinu sťažnosti zaznamená daný vedúci úseku v zázname o sťažnosti a po jej vyriešení odovzdáva záznam o sťažnosti riaditeľovi. Proces riešenia sťažnosti musí byť uzatvorený v období 60 dní od dátumu podania sťažností ak sťažnosť nevyžaduje spoluprácu tretej strany (v tomto prípade 90 dní), v prípade, že sa jedná o sťažnosť v zmysle zákona č. 9/2010 Zb. zákona, inak plynie 30 – dňová lehota vybavenia podania.

11. Vyhodnocovanie sťažností zabezpečuje raz ročne riaditeľ a to v rozsahu:

- priemerný deň vysporiadanie sťažností
- pomer opodstatnených sťažností voči všetkým podaným sťažnostiam

- účinnosť nápravných opatrení na odstránenie sťažností
 - skutočné príčiny sťažností (podiel)
12. Na základe prijatých nápravných opatrení v zázname o sťažnosti a ich účinnosti navrhne vedúci úseku preventívne opatrenie.
13. Informovanie sťažovateľa o výsledku prešetrenia sťažností zabezpečí riaditeľ prostredníctvom vyplnenia záznamu o sťažnosti.
14. Prieskum spokojnosti PSS a prieskum spokojnosti rodinných príslušníkov alebo iných fyzických osôb je realizovaný 1 x ročne na základe dotazníkov spokojnosti. Na základe zistených nezhôd sú prijaté nápravné opatrenia.

Čl. XVII

Zodpovednosť prijímateľov sociálnej služby za spôsobenú škodu a za zverené veci

1. Prijímateľ sociálnej služby zodpovedá za škodu, ktorú úmyselne a preukázateľne spôsobil na majetku zariadenia alebo na majetku iných osôb. Ak ide o veci, ktoré mu boli poskytnuté zo zariadenia na užívanie, zodpovedá za riadne nakladanie s nimi. Za ich stratu zodpovedá v plnej výške. Stratu alebo poškodenie vecí je povinný hlásiť ihneď službukonajúcemu zamestnancovi respektíve riaditeľovi zariadenia.
2. Za úmyselné a preukázateľné poškodenie nábytku a ostatného inventára zariadenia, najmä na bytových jednotkách a v spoločných priestoroch zodpovedá prijímateľ sociálnej služby v plnom rozsahu. Ak sa úmyselné poškodenie nedokáže jednej osobe, všetci spolubývajúci prijímatelia sú plne zodpovední. Náhrada úmyselne spôsobenej škody sa prerokuje vo Výbore prijímateľov sociálnych služieb a vo vedení zariadenia. Za zariadenie sa určí škodová komisia, ktorá rozhodne o ďalšom postupe.
3. Pri zodpovednosti za škodu a za bezdôvodné obohatenie sa zariadenie riadi Občianskym zákonníkom, hlavne §§ 415 – 459.

Čl. XVIII

Vyhlásenie mimoriadnej situácie alebo núdzového stavu

V prípade vyhlásenia mimoriadnej situácie, výnimočného stavu, alebo núdzového stavu, je prijímateľ povinný dodržiavať osobitné nariadenia/usmernenia vydané poskytovateľom sociálnych služieb a jeho zriaďovateľom, prípadne inými orgánmi verejnej správy. Ak je súčasťou takého nariadenia/usmernenia obmedzenie slobody pohybu, prijímateľ je povinný zdržiavať sa v tých priestoroch, ktoré boli poskytovateľom sociálnej služby určené, napríklad areál poskytovateľa sociálnej služby, konkrétna časť areálu, či budovy, apod. Táto povinnosť sa netýka situácie, kedy je nevyhnutné, aby prijímateľ zariadenie opustil (napr. pobyt v ústavnom zdravotníckom zariadení, alebo ak ide o vzájomnú dohodu s poskytovateľom sociálnej služby (napr. návrat prijímateľa do domáceho prostredia).

Čl. XIX

Porušovanie pravidiel spolunažívania

1. Voči prijímateľovi sociálnej služby za porušenie pravidiel spolunažívania možno použiť tieto opatrenia:
- 1.1 ústny dohovor s poučením ďalších následkov
 - 1.2 opätovný dohovor v písomnej forme
 - 1.3 návrh na liečbu v spolupráci s psychológom alebo psychiatrom
 - 1.4 skončenie poskytovania starostlivosti v DD a DSS podľa § 74 ods. 14 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
2. Za hrubé porušenie pravidiel spolunažívania sa považuje najmä:
- 2.1 všetky vedomé prejavy narúšajúce občianske spolužitie a dobré mravy v zariadení (medzi ne patrí napríklad vulgárne sa vyjadrovanie voči ostatným prijímateľom sociálnych služieb alebo personálu, fyzická agresivita voči ostatným prijímateľom alebo personálu, nadmerné požitie alkoholu, omamných látok, drog, sexuálne obťažovanie a podobne)
 - 2.2 neplatenie úhrady
 - 2.3 zámerné a vedomé poškodzovanie majetku BBSK, iných prijímateľov sociálnych služieb alebo majetku personálu
 - 2.4 vedomé a zámerné krádeže

2.5 vedomé porušovanie hygienických a epidemiologických predpisov (napríklad podporovanie výskytu hľadavcov, hmyzu, rozhadzovanie odpadkov, ničenie zelene a podobne)

2.6 neuzatvorenie dodatku k zmluve, ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie úhrady za sociálnu službu.

Čl. XX

Skončenie poskytovania sociálnej služby

Pobyt v DD a DSS môže byť ukončený:

1. jednostranným vypovedaním zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zo strany prijímateľa, bez udania dôvodu, výpovedná lehota nemôže byť dlhšia ako 30 dní

2. jednostranným vypovedaním zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zo strany poskytovateľa, ak prijímateľ služby hrubo poruší Pravidlá spolunažívania (viď Čl. IX).

Čl. XXI Pravidlá spolunažívania v stredisku ŠZ Kotva

1. Poskytovanie sociálnej služby

Stredisko Špecializované zariadenie Kotva (ďalej stredisko ŠZ Kotva), Predné Halny 39, Brezno poskytuje sociálne služby fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, jej stupeň odkázanosti je najmenej V. podľa prílohy č. 3 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov a má zdravotné postihnutie, ktorým je schizofrénia.

Stredisko ŠZ Kotva poskytuje sociálne služby ambulantnou formou a pobytovou formou ako celoročnú sociálnu službu.

Stredisko v súlade s § 39 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov poskytuje odborné, obslužné a ďalšie činnosti.

Stredisko ŠZ Kotva poskytuje odborné činnosti:

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby
- sociálne poradenstvo prijímateľovi sociálnej služby, rodinnému príslušníkovi, inej fyzickej osobe
- sociálna rehabilitácia

zabezpečuje odborné činnosti:

- ošetrovateľskú starostlivosť
- rozvoj pracovných zručností
- pomoc pri pracovnom uplatnení

poskytuje obslužné činnosti:

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

poskytuje ďalšie činnosti:

- osobné vybavenie

zabezpečuje ďalšie činnosti:

- záujmovú činnosť

utvára podmienky na ďalšie činnosti:

- na úschovu cenných vecí
- na záujmovú činnosť

Za poskytované sociálne služby prijímateľ sociálnej služby platí úhradu v zmysle VZN BBSK č. 49/2023 o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK v znení neskorších dodatkov (ďalej len VZN BBSK č. 49/2023).

Úhrada za poskytovanú sociálnu službu sa určuje podľa druhu poskytovanej sociálnej služby, vecného rozsahu a formy poskytovanej sociálnej služby. Úhrada za poskytovanú sociálnu službu je uvedená v zmluve alebo dodatku o poskytovaní sociálnej služby. Prijímateľ sociálnej služby platí úhradu za poskytovanú sociálnu službu podľa svojho príjmu a majetku. Po zaplatení úhrady za celoročnú pobytovú službu musí prijímateľovi sociálnej služby zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 25% sumy aktuálneho životného minima. Ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie úhrady, prijímateľ oznámi do 8 dní zmeny v príjmových a majetkových pomeroch. Poskytovateľ a prijímateľ sociálnej služby v tomto prípade uzatvoria dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

Výška sumy úhrady za platené služby v stredisku ŠZ Kotva, ktorej proces určenia podlieha VZN, sa v kalendárnom mesiaci určuje pri poskytovaní sociálnej služby, ktorá sa poskytuje celoročne, ako 30 – násobok dennej sadzby za odborné, obslužné a ďalšie činnosti. Pri poskytovaní sociálnej služby ambulantne, ako 22 – násobok dennej sadzby.

2. Účasť prijímateľov sociálnych služieb na riešení a usporiadaní života v stredisku

Prijímateľia sociálnej služby sa podieľajú podľa svojich síl a schopností na určovaní životných podmienok v stredisku ŠZ Kotva prostredníctvom svojho zástupcu voleného do Výboru obyvateľov v

DD a DSS Luna a tak prispievajú k riešeniu vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovaných sociálnych služieb.

Výbor prijímateľov spolupracuje s riaditeľom DD a DSS Luna, vedúcimi pracovníkmi, sociálnymi pracovníčkami a ISR. Výbor obyvateľov zasadá 1x štvrťročne alebo podľa potreby.

Dodržiavaním ustanovení Pravidiel spolunažívania sa prijímatelia usilujú o dobré spolunažívanie a vzájomnú spoluprácu.

3. Ubytovanie

Za bývanie v stredisku ŠZ Kotva sa považuje užívanie podlahovej plochy obytnej miestnosti, príslušenstva obytnej miestnosti a spoločných priestorov, užívanie prevádzkového zariadenia obytnej miestnosti a príslušenstva obytnej miestnosti a užívanie vybavenia obytnej miestnosti, príslušenstva obytnej miestnosti a spoločných priestorov a vecné plnenia spojené s bývaním, ktoré zahŕňa úhrada za bývanie.

Prijímatelia sociálnej služby sú ubytovaní na základe zmluvy v jednoposteľových a dvojposteľových izbách. Pridelenú izbu, spoločné priestory a zariadenie majú prijímatelia užívať šetrne a dbať na ich ochranu pred akýmkoľvek poškodením a odcudzením.

Každý prijímateľ sociálnej služby má od svojej izby vlastný kľúč. Zamestnanec môže vstúpiť do izby prijímateľa len po klopaní a so súhlasom. V prípade všeobecného záujmu alebo ohrozenia ako aj v havarijných prípadoch môže zamestnanec strediska ŠZ Kotva vstúpiť do izby aj bez súhlasu prijímateľa za účelom odstránenia poruchy. Podľa možnosti prizve ďalšieho pracovníka a dodatočne informuje vedúceho strediska.

Prijímatelia majú možnosť presťahovania sa na inú izbu z dôvodov dobrého spolunažívania a rešpektovania individuálnych potrieb prijímateľov.

Údržbu obytných priestorov vykonáva stredisko na svoje náklady. Zistené poruchy hlási prijímateľ službukonajúcemu zamestnancovi.

Pri užívaní spoločných priestorov a zariadení prijímateľ nesmie byť obmedzovaný alebo z užívania vylučovaný.

Fajčenie a manipulovanie s ohňom je dovolené len vo vyhradených priestoroch. Každý prijímateľ je pri nástupe oboznámený o dodržiavaní bezpečnosti a protipožiarneho predpisov.

4. Hygiena prijímateľov sociálnej služby strediska

Pod vedením sociálno-zdravotníckeho personálu strediska ŠZ Kotva prijímatelia dbajú o osobnú hygienu, t.j. ranná a večerná toaleta, umývanie zubov, rúk, hlavne po použití WC a pred každým jedlom. Dbajú o čistotu nôh, vlasov a nechtov, minimálne jedenkrát do týždňa sa kúpu alebo sprchujú, holia sa dvakrát do týždňa. Na nočný odpočinok sa prezliekajú do nočnej bielizne.

V prípade, že prijímatelia nie sú sami schopní dodržiavať základné hygienické normy, vykonávajú ich s pomocou personálu. Povinnosťou zamestnancov je dbať o to, aby boli prijímatelia vždy čisto a vhodne oblečení a aby udržiavali čistotu a poriadok vo svojom okolí.

Pranie šatstva a osobnej bielizne sa vykonáva vo vlastnej práčovni. Posteľná bielizeň sa perie raz za 3 týždne v práčovni v meste, v prípade potreby sa posteľná bielizeň perie vo vlastnej práčovni. Osobná bielizeň prijímateľa sociálnej služby je označená popisovačom na textil - číslom podľa Kmeňovej knihy.

5. Hygiena a upratovanie strediska

V súlade s § 51 Zákona č. 355/2007 o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia v znení neskorších predpisov sú fyzické osoby povinné plniť opatrenia na predchádzanie ochoreniam a opatrenia pri mimoriadnych udalostiach. Z tohto dôvodu sa preto musí v obytných miestnostiach, jedálni a v ostatných priestoroch strediska udržiavať poriadok a čistota. Odpadky a zvyšky jedál je potrebné bez omeškania odhodiť do nádob na to určených.

Chodby a spoločné priestory využívajú prijímatelia sociálnej služby bez obmedzenia, do prevádzkových priestorov (práčovňa, kuchyňa, dielňa údržbára a i.) prijímatelia sociálnej služby z bezpečnostných dôvodov nevstupujú.

Upratovanie vykonáva v stredisku upratovačka, ktorej pracovnou náplňou je aj pranie a žehlenie. Upratovacie práce v stredisku sú uvedené a zaznamenávané v záznamoch denného, týždenného a generálneho upratovania.

6. Úschova cenných vecí v stredisku

Pri nástupe prijímateľa sociálnej služby prekontroluje sociálny pracovník potrebné doklady. Predloží prijímateľovi na podpis zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, kde prijímateľovi vysvetlí:

- rozsah poskytovanej sociálnej služby a platby za ne v zmysle zmluvy a VZN BBSK č. 49/2023
- možnosť uloženia cenností v trezore. Pre úschovu cenných vecí prijímateľa sociálnej služby Vypracuje sociálny pracovník Dohodu o úschove cenných vecí. V prípade prevzatia hotovosti vypracuje Pokladničný príjmový doklad.

Stredisko prevezme do úschovy cenné veci, vkladné knižky a peňažnú hotovosť v prípade záujmu a potreby prijímateľa. Postupuje v zmysle ustanovení zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. v znení neskorších predpisov. Pri prevzatí cenných vecí do úschovy uzatvára stredisko so zložiteľom cennej veci dohodu o úschove cenných vecí v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka. Písomne vedie evidenciu úschovy cenných vecí, 2 x ročne vykoná inventúru cenných vecí a vkladných knižiek zverených do úschovy. Inventúra hotovosti sa vykonáva 4x ročne. Za cenné veci a peňažné hotovosti, ktoré prijímateľ neodovzdá do úschovy stredisko nezodpovedá.

Predmety dané do úschovy sa prijímateľovi sociálnej služby vydajú na vlastnú žiadosť kedykoľvek v rámci pracovnej doby počas pracovných dní. Predmety, ktoré boli z úschovy prevzaté, sa už do úschovy opäť prevezmú len na základe novej dohody o úschove cennej veci. Veci, ktoré si prijímateľ do strediska prinesie, zostávajú jeho vlastníctvom. Zoznam prinesených vecí spíše službukonajúci zamestnanec. Zoznam je podpísaný prijímateľom (resp. jeho opatrovníkom), zamestnancom strediska a jedným svedkom.

Za cenné predmety, peňažnú hotovosť, vkladné knižky prevzaté do úschovy cenných vecí zodpovedá stredisko.

7. Čas pokoja

Čas nočného pokoja je stanovený od 22:00 hod. do 6:00 hod. Výnimku povoľuje vedúci strediska. V tomto čase sa prijímatelia sociálnej služby správajú tak, aby nerušili ostatných prijímateľov sociálnej služby. Stredisko je v tomto čase uzavreté, z hľadiska bezpečnosti v zimných mesiacoch sa budova uzatvára o 19.00 hodine v letných mesiacoch o 20.00 hodine.

V prípade, že prijímateľ sociálnej služby má potrebu opustiť stredisko alebo sa vrátiť späť v čase, kedy sú vonkajšie vstupy budovy uzatvorené, vopred informuje alebo nahlási službukonajúcemu zamestnancovi túto skutočnosť. Dvere mu otvára službukonajúci zamestnanec, ktorý znovu budovu uzamkne.

8. Zdravotná starostlivosť

Prijímatelia sociálnej služby sú v zdravotníckej starostlivosti praktického lekára podľa vlastnej voľby. Ošetrovateľská starostlivosť je v stredisku zabezpečovaná sestrou, ktorá denne monitoruje zdravotný stav prijímateľov sociálnej služby. Svoje zistenia a zmeny zdravotného stavu zaznamenáva do Knihy hlásenia.

Sestra strediska sleduje preventívne prehliadky, meria a zaznamenáva fyziologické funkcie, sleduje príjem a výdaj tekutín. Podáva lieky len na základe údajov v dekurze lekára. Lieky sú nakupované priamo na meno prijímateľa sociálnej služby, ak si ich nákup nevie zabezpečiť sám a ani za pomoci príbuzných. Sú uložené tak, aby boli jasne priradené danému prijímateľovi sociálnej služby a evidované vo formulári Dávkovanie a spôsob použitia predpísaného lieku. Lieky sú uložené v ošetrovni, ktorá je zabezpečená pred neoprávneným vstupom do tohto priestoru. Lieky, ktoré sa musia uskladňovať v chlade, sa odkladajú do chladničky. Prijímateľovi sociálnej služby sa podajú len lieky zapísané vo formulári Dávkovanie a spôsob použitia predpísaného lieku. Stredisko nezodpovedá za užívanie liekov mimo lekárskeho odporúčenia a neuskladnenia v ošetrovni.

Akútne prípady zhoršenia zdravotného stavu rieši sestra telefonicky s lekárom, pohotovostným lekárom alebo RZP. Mimo pracovnej doby sestry strediska rieši akútne prípady službukonajúci zamestnanec. V prípade zhoršenia zdravotného stavu, resp. hospitalizácie, kontaktuje sestra telefonicky rodinných príslušníkov na základe zoznamu Kontakty na rodinných príslušníkov, ktorý je 1x ročne podľa potreby aktualizovaný.

Službukonajúci personál v súlade so Zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov nesmie poskytovať údaje o zdravotnom stave prijímateľa sociálnej služby tretím osobám (príbuzní, známi prijímateľa sociálnej služby), tieto informácie poskytne tretím osobám len ošetrujúci lekár.

9. Poskytovanie osobného vybavenia

Osobné vybavenie (šatstvo, obuv, hygienické potreby) sa môže prideliť prijímateľovi sociálnej služby len vo výnimočných prípadoch, ak prijímateľ nemá toto vybavenie z dôvodu, že si ho nemôže sám ani s pomocou rodiny zabezpečiť svojim príjmom a príjmom zo svojho majetku. Za nevyhnutné ošatenie a obuv sa považuje aj použité ošatenie a obuv.

10. Stravovanie

Stravovanie je poskytovanie stravy v súlade so zásadami zdravej výživy, s prihliadnutím na vek a zdravotný stav prijímateľov podľa stravných jednotiek. Za stravnú jednotku sa považujú náklady na suroviny. Za celkovú hodnotu stravy sa považujú náklady na suroviny a režijné náklady na prípravu stravy. Za režijné náklady na prípravu stravy sa považujú nevyhnutné náklady stravovacej prevádzky.

Stravovanie sa zabezpečuje prípravou stravy v DD a DSS LUNA a prevozom do strediska ŠZ Kotva. Strava sa vydáva podľa jedálneho lístka zostaveného na každý týždeň. Jedálny lístok zostavuje stravovacia komisia zriadená riaditeľkou DD a DSS Luna. Jej členmi sú vedúca prevádzkového úseku, referentka stravovacej prevádzky, úseková sestra, vedúca strediska, dvaja zástupcovia prijímateľov sociálnych služieb.

Pri celoročnej pobytovej službe je prijímateľ povinný odoberať stravu v rozsahu dvoch jedál denne, z ktorých jedno jedlo je obed alebo večera. Počet ďalších odoberaných jedál je predmetom zmluvy s prijímateľom, ktorému sa služby poskytujú. Pri poskytovaní ambulantnej sociálnej služby je prijímateľ povinný odobrať v rámci tejto sociálnej služby aspoň jedno jedlo denne.

Za stravu neodhlásenú alebo neodobratú sa úhrada nevracia. Podávanie stravy je realizované podľa dohodnutého harmonogramu:

- raňajky sa podávajú v čase od 7:45 – 8:30 hod. (súčasťou je aj desiata)
- obed sa podáva v čase od 12:00 - 13:00 hod. (súčasťou je aj olovrant), zamestnancom sa obed podáva v čase od 11:30 – 12:00 hod.
- večera sa podáva v čase od 16:30 – 17:30 hod.

V prípade ochorenia prijímateľa sociálnej služby, mu jedlo donesie na izbu službukonajúci personál. Ak sa prijímateľ sociálnej služby nedostaví na výdaj stravy z dôvodu lekárskeho vyšetrenia, strava mu bude vydaná po jeho príchode, najneskôr však do 3 hodín od termínu vydávania stravy.

Za kontrolu kvality podávanej stravy, jej chuťovej a ostatnej úpravy, technického stavu stravovacej prevádzky, dodržiavanie ochrany a bezpečnosti zdravia pri práci, ako aj osobnej hygieny jej pracovníkov zodpovedá vedúca prevádzkového úseku a referentka stravovania,

Zamestnancom strediska, prípadne ďalším osobám sa strava poskytuje v zmysle Zákonníka práce.

11. Neprítomnosť prijímateľa sociálnej služby v stredisku

Prijímateľ sociálnej služby nahlási neprítomnosť v stredisku minimálne 2 dni vopred. Ak dôjde k neprítomnosti v stredisku bez jeho oznámenia a povolenia zo strany strediska ŠZ Kotva zaplatená úhrada sa nevracia (vrátane stravovania).

Prijímateľ sociálnej služby neplatí za odborné, obslužné a ďalšie činnosti v čase jeho neprítomnosti okrem úhrady za ubytovanie v zmysle VZN BBSK č.49/2023.

Ak u prijímateľa došlo k neprítomnosti v stredisku bez jeho oznámenia a povolenia zo strany strediska, zaplatená úhrada sa vrátane stravovania nevracia.

Prijímateľ sociálnej služby môže slobodne opustiť stredisko a vrátiť sa späť v čase, ktorý si sám určí.

Stredisko ŠZ Kotva má uzatvorené vonkajšie vstupy z toho dôvodu, že v stredisku sa poskytujú sociálne služby prijímateľom so psychiatrickými diagnózami a mentálnymi postihnutiami. Niektorí klienti nie sú schopní priestorovej orientácie, sú dezorientovaní v priestore a čase. Z tohto dôvodu je potrebné stredisko zabezpečiť v záujme ochrany ich života a zdravia.

12. Návštevy

Stredisko nemá vyhradené návštevne hodiny. Za vhodnú dobu návštev sa považuje doba od 9:00 hod. do 20:00 hod. Každý kontakt prijímateľa sociálnej služby príbuznými, priateľmi, známymi, dobrovoľníkmi, či inými osobami za účelom stretnutia sa s prijímateľom v prípade jeho súhlasu je vítaný. Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o ich rozvíjanie a posilnenie. Stredisko vytvára podmienky na realizáciu návštev – tie sa môžu zdržiavať na izbách so súhlasom spolubývajúceho, v obývacej miestnosti, vo vestibule, na nádvorí.

Návštevami nesmie byť narušený pokoj a poriadok v stredisku. Každá návšteva sa zapíše do knihy návštev v ošetrovni a v IS DODS. V prípade porušovania pokoja a poriadku v stredisku je službukonajúci personál oprávnený návštevu upozorniť na dodržiavanie pokoja a poriadku, resp. vykázať zo strediska v spolupráci s políciou.

13. Kultúrny život

Stredisko zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby popri odborných a obslužných činnosti aj ďalšie činnosti, akými je napríklad utváranie podmienok na záujmovú činnosť. Odborný personál strediska zabezpečuje individuálnou a skupinovú formou kultúrnu, spoločenskú, športovú a rekreačnú činnosť so zameraním na rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby. Pri zabezpečovaní záujmovej činnosti prihliada personál strediska na potreby, záujmy, zdravotný stav a vek prijímateľov.

Prijímateľ sociálnej služby má právo slobodného rozhodnutia účasti na záujmových aktivitách a má možnosť výberu z ich ponuky.

V obývacej miestnosti, vo vestibule a v jedálni je pre prijímateľov k dispozícii TV prijímač. Vlastný rozhlasový alebo televízny prijímač môžu používať prijímatelia vo svojich izbách tak, aby tým nerušili spolubývajúcich, ako aj nočný pokoj v stredisku.

Na izbách sa nesmú z dôvodu bezpečnosti používať elektrospotrebiče v nevyhovujúcom technickom stave. Z hľadiska ochrany života a zdravia je potrebné, aby prijímatelia sociálnych služieb pri manipulácii s elektrospotrebičmi dodržiavali všeobecne platné nariadenia a predpisy požiarnej ochrany a v plnej miere zodpovedajú za rozsah spôsobených škôd, ktoré spôsobia svojou neodbornou manipuláciou.

14. Podnety, pripomienky a sťažnosti, spätná väzba

Stredisko ŠZ Kotva rešpektuje právo prijímateľa na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami nie je podnetom, ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu.

Prijímateľ sociálnej služby, rodinný príslušník, alebo iná fyzická osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou zariadenia alebo zriaďovateľa, môže podať sťažnosť. Sťažnosť sa podáva písomne – využije formulár Záznam o sťažnosti, alebo ústne. Oslovený zamestnanec odporučí prijímateľa na zamestnanca zodpovedného za spísanie sťažnosti, alebo informuje zodpovedného zamestnanca, ktorý príde ku prijímateľovi sťažnosť spísať. Za spísanie sťažnosti je zodpovedný vedúci strediska, v prípade neprítomnosti zastupujúci zamestnanec. Pre tento účel využije formulár Záznam o sťažnosti.

V prípade prijatia sťažnosti, ktorá je adresovaná tretej strane (BBSK, obec) je sťažnosť po evidencii vedúcemu strediska zasielaná tretej strane doporučenou poštou s návratkou. V prípade, ak sa sťažnosť týka vedúceho strediska, túto sťažnosť rieši riaditeľ.

Vypracovaný Záznam o sťažnosti evidujúci zamestnanec odovzdá na evidenciu a riešenie vedúcemu strediska. Vedúci strediska zaeviduje záznam o sťažnosti do Evidencie sťažností. Vedúci strediska zabezpečí adekvátne preskúmanie sťažnosti. Následne riaditeľ rozhodne o opodstatnenosti a neopodstatnenosti sťažnosti. Vedúci strediska podá návrh riešenia podanej sťažnosti (Záznam o sťažnosti časť navrhnuté riešenie), ktorý podlieha schváleniu riaditeľa DD a DSS Luna. Celý postup riešenia a skutočnú príčinu sťažnosti zaznamená vedúci strediska v Zázname o sťažnosti a po jej vyriešení odovzdáva Záznam o sťažnosti riaditeľovi. Vedúci strediska je zodpovedný za evidenciu riešenia sťažností v Evidencii sťažností. Proces riešenia sťažnosti musí byť uzatvorený v období 60 dní od dátumu podania sťažností ak sťažnosť nevyžaduje spoluprácu tretej strany (v tomto prípade 90 dní). Na základe prijatých nápravných opatrení v Zázname o sťažnosti a ich účinnosti navrhne vedúci strediska preventívne opatrenie. Informovanie sťažovateľa o výsledku prešetrenia sťažností zabezpečí vedúci strediska prostredníctvom vyplnenia Záznamu o sťažnosti.

15. Zodpovednosť prijímateľov sociálnej služby za spôsobenú škodu a za zverené veci

Prijímateľ sociálnej služby zodpovedá za škodu, ktorú úmyselne a preukázateľne spôsobil na majetku strediska alebo na majetku iných osôb. Ak ide o veci, ktoré mu boli poskytnuté zo strediska na užívanie, zodpovedá za riadne nakladanie s nimi. Za ich stratu zodpovedá v plnej výške. Stratu alebo poškodenie vecí je povinný hlásiť ihneď službukonajúcemu zamestnancovi resp. vedúcemu strediska.

Za úmyselné a preukázateľné poškodenie nábytku a ostatného inventára strediska, najmä na izbách a v spoločných priestoroch zodpovedá prijímateľ sociálnej služby v plnom rozsahu. Ak sa úmyselné poškodenie nedokáže jednej osobe, všetci spolubývajúci prijímatelia sú plne zodpovední. Náhrada úmyselne spôsobenej škody sa prerokuje vo Výbore obyvateľov a vo vedení strediska. Za stredisko sa určí škodová komisia, ktorá rozhodne o ďalšom postupe.

Pri zodpovednosti za škodu a za bezdôvodné obohatenie sa stredisko riadi Občianskym zákonníkom, hlavne §§ 415 – 459.

16. Vyhlásenie mimoriadnej situácie alebo núdzového stavu

V prípade vyhlásenia mimoriadnej situácie, výnimočného stavu, alebo núdzového stavu, je prijímateľ povinný dodržiavať osobitné nariadenia a usmernenia vydané poskytovateľom sociálnych služieb a jeho zriaďovateľom, prípadne inými orgánmi verejnej správy. Ak je súčasťou takého nariadenia, resp. usmernenia obmedzenie slobody pohybu, prijímateľ je povinný zdržiavať sa v tých priestoroch, ktoré boli poskytovateľom sociálnej služby určené, napríklad areál poskytovateľa sociálnej služby, konkrétna časť areálu, či budovy, a pod. Táto povinnosť sa netýka situácie, kedy je nevyhnutné, aby prijímateľ stredisko opustil (napr. pobyt v ústavnom zdravotníckom zariadení), alebo ak ide o vzájomnú dohodu s poskytovateľom sociálnej služby (napr. návrat prijímateľa do domáceho prostredia).

17. Porušovanie pravidiel spolunažívania

Voči prijímateľovi sociálnej služby za porušenie domáceho poriadku možno použiť tieto opatrenia:

- ústny dohovor s poučením ďalších následkov
- opätovný dohovor v písomnej forme
- návrh na liečbu v spolupráci s psychiатrom
- skončenie poskytovania starostlivosti v ZSS podľa § 74 ods. 14 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov

Za hrubé porušenie domáceho poriadku sa považuje najmä:

- všetky vedomé prejavy narúšajúce občianske spolužitie a dobré mravy v zariadení (medzi ne patrí napr. vulgárne sa vyjadrovanie voči ostatným prijímateľom sociálnych služieb alebo personálu, fyzická agresivita voči ostatným prijímateľom alebo personálu, nadmerné požitie alkoholu, omamných látok, sexuálne obťažovanie a podobne)
- neplatenie úhrady
- zámerné a vedomé poškodzovanie majetku BBSK, iných prijímateľov sociálnych služieb alebo majetku personálu
- vedomé a zámerné krádeže
- vedomé porušovanie hygienických a epidemiologických predpisov (napríklad podporovanie výskytu hľadavcov, hmyzu, rozhadzovanie odpadkov, ničenie zelene a pod.)
- neuzatvorenie dodatku k zmluve, ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie úhrady za sociálnu službu.

18. Skončenie poskytovania sociálnej služby

Pobyt v stredisku ŠZ Kotva môže byť ukončený:

- jednostranným vypovedaním zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zo strany prijímateľa, bez udania dôvodu, vypovedná lehota nemôže byť dlhšia ako 30 dní
- jednostranným vypovedaním zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zo strany poskytovateľa, ak prijímateľ služby hrubo poruší Pravidlá spolunažívania (viď čl. XXI, bod 17.)

4. Odkazy a poznámky

Súvisiace normy a predpisy

- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov
- Zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach
- Zákon č. 365/2004 Z.z. „antidiskriminačný zákon“
- STN EN ISO 9001 – Systémy manažérstva kvality Požiadavky
- VZN BBSK č. 49/2023 o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK v znení neskorších dodatkov

Interné dokumenty

- Príručka kvality

Poznámky

Pravidlá spolunažívania sú v platnosti a zároveň nadobúdajú účinnosť dňom schválenia Výborom prijímateľov sociálnych služieb. Zároveň sa ruší Domáci poriadok DD a DSS LUNA zo dňa 16.03.2020 v plnom rozsahu.

5. ROZDEĽOVNÍK

0: MK, v elektronickej forme – R, VPú, VS, vizualizovaný

6. PRÍLOHY

- Príloha č. 1 – Formulár Záznam o oboznámení sa s dokumentom
- Príloha č. 2 – Formulár Prerokovanie s Výborom prijímateľov sociálnych služieb
- Príloha č. 3 – Formulár Odporúčané harmonogramy prác upratovačiek