

MINISTERSTVO PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY SLOVENSKEJ REPUBLIKY
INŠPEKCIA V SOCIÁLNYCH VECIACH

Číslo spisu: 22955/2023-M_OlvSS
Číslo záznamu: 140141/2023

PROTOKOL

O VÝSLEDKU DOZORU PRI POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Stredisko sociálnych služieb Petržalka

Na základe poverenia č. 95/2023/OIvSS zo dňa 24. 07. 2023 vykonali poverené zamestnankyne Inšpekcie v sociálnych veciach Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „ISV“) dozor podľa ustanovenia § 2 ods. 1 písm. a) prvého bodu zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o inšpekcii v sociálnych veciach“) nad dodržiavaním 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 (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) pri poskytovaní sociálnych služieb (ďalej len „dozor“) pri plnení povinností poskytovateľa sociálnej služby:

- **PRI OCHRANE ŽIVOTA, ZDRAVIA A DÔSTOJNOSTI PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY** podľa ustanovenia § 10 zákona o sociálnych službách,
- **OBOZNAMOVAŤ ZAMESTNANCOV A PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY S POSTUPMI, PRAVIDLAMI A PODMIENKAMI** spracovanými v súlade s prílohou č. 2 podľa ustanovenia § 9 ods. 9 zákona o sociálnych službách a
- **PLNIŤ ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY** podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách - kritéria 1.8 (Prevenia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia), kritéria 1.9 (Ochrana pred zlým zaobchádzaním) a Kritéria 1.15 (Dôverník v sociálnych službách)

voči dozorovanému subjektu podľa ustanovenia § 2 ods. 2 písm. a) zákona o inšpekcii v sociálnych veciach – poskytovateľovi sociálnej služby **Stredisko sociálnych služieb Petržalka, Mlynarovičova 2572/23, 851 03 Bratislava – mestská časť Petržalka, IČO 31814735** – zariadenie opatrovateľskej služby, s miestom poskytovania sociálnej služby Mlynarovičova 2572/23, 851 03 Bratislava mestská časť Petržalka (ďalej len „Stredisko sociálnych služieb Petržalka“ alebo „poskytovateľ“ alebo „dozorovaný subjekt“).

Dozor začal dňa **26. 07. 2023** a dozorovaným obdobím bol čas od **01. 07. 2022 do 26. 07. 2023**

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 zákona o inšpekcii v sociálnych veciach sa pri výkone dozoru primerane postupuje podľa základných pravidiel kontrolnej činnosti podľa zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o kontrole v štátnej správe“), jeho ustanovení § 8 až § 13, ak samotný zákon o inšpekcii v sociálnych veciach neustanovuje inak.

Poverené zamestnankyne na výkon dozoru v rozsahu nevyhnutnom vzhľadom na predmet dozoru využili oprávnenia podľa ustanovenia § 11 zákona o kontrole v štátnej správe (vstúpili do zariadenia dozorovaného subjektu, vyžiadali si od dozorovaného subjektu doklady a iné súvisiace písomnosti, vyjadrenia a informácie). Vo svojich zisteniach tak vychádzali z takto získaných informácií poskytnutých poskytovateľom, zamestnancami poskytovateľa, ako aj z rozhovorov s vybranými prijímateľmi sociálnej služby v Stredisku sociálnych služieb Petržalka.

ZISTENÉ NEDOSTATKY
DOZOROM BOLO ZISTENÉ, ŽE DOZOROVANÝ SUBJEKT

NEPLNÍ POVINNOSTI

PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8

Podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého je **poskytovateľ sociálnej služby povinný plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách, keď kritérium 1.8 (Prevenia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia)** určuje taký štandard, že:

1. *Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované **postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení** na predchádzanie vzniku krízových situácií.*
2. *Poskytovateľ sociálnej služby má **zistené rizikové oblasti**, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné **preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu**.*
3. *Poskytovateľ sociálnej služby **spolu s prijímateľom sociálnej služby**, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva **postup krízovej intervencie** na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán).*
4. *Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby **určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia** v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. **Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade so zákonom o sociálnych službách.***
5. ***Prijímatelia sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom.** Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje **prioritne alternatívne riešenia** namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a **zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách**, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.*

I. **NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.8¹**

1. Kritérium 1.8 v tejto časti neurčuje ešte poskytovateľovi „mapovať“ rizikové oblasti u konkrétneho prijímateľa sociálnej služby, ale vyžaduje od poskytovateľa, aby **na úrovni svojej organizácie zmapoval možné situácie**, kde resp. pri ktorých môžu byť porušované základné ľudské práva a slobody prijímateľov sociálnej služby. Od poskytovateľa ďalej vyžaduje, aby si **nastavil preventívne opatrenia zamerané na predchádzanie takýmto situáciám**. ISV vníma, že práve také inštitúty ako napr. domáci poriadok, zmluva o poskytovaní sociálnej služby, rada prijímateľov sociálnej služby či iné vnútorné smernice alebo postupy, ktoré si poskytovateľ na základe vlastného uváženia prijíma, sú práve takými opatreniami, ktoré táto časť kritéria 1.8 mieni. Majú teda byť nástrojom **zabezpečujúcim i reálnu aplikáciu práv prijímateľov sociálnej služby**. Nie je preto možné tieto inštitúty vnímať zo strany poskytovateľa čisto formálne, oddelene a iba deklaratórne – teda bez vplyvu na individuálnu situáciu prijímateľov sociálnej služby.

2. Poskytovateľ v internom predpise „Ochrana a dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby IP č. 1/2018“² (ďalej len „IP č.1/2018“) v Čl. 11. uvádza: *„Sloboda pohybu a pobytu sa zaručuje. Stredisko neobmedzuje pohyb klientov ...“*, avšak uvedené nekorešponduje s predloženým „Domácim poriadkom Zariadenia opatrovateľskej služby IP č.8/2016“ (ďalej len „Domáci poriadok“),³ v ktorom sa v Článku 14 uvádza: *„Ak sa klient zdržuje mimo zariadenia vypíše sa Záznam odchodu a príchodu klienta a odporúča sa oznámiť poverenému pracovníkovi miesto a predpokladaný čas pobytu mimo zariadenia. Počet dní pobytu mimo zariadenia v rámci hospitalizácie alebo kúpeľnej liečby nie je limitovaný vzhľadom na aktuálny zdravotný stav klienta. Pri počte viac ako 28 po sebe idúcich dní neprítomnosti klienta však zariadenie môže prehodnotiť odkázanosť klienta na poskytovanie sociálnej služby.“* Poskytovateľ teda ustanovením Domáceho poriadku **stanovil podmienku počtu dní „tolerovanej“ neprítomnosti prijímateľa sociálnej služby v zariadení**. Zákon o sociálnych službách ani iné všeobecne záväzné právne predpisy nijakým spôsobom neobmedzujú neprítomnosť prijímateľa sociálnej služby v zariadení sociálnych služieb t. j. neobmedzujú jeho slobodu pohybu a pobytu. Jedinou právnou reguláciou neprítomnosti prijímateľa sociálnej služby v zariadení je možnosť poskytovateľa sociálnej služby jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby v situácii, ak prijímateľ sociálnej služby⁴ bez vážneho dôvodu **nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako šesť po sebe nasledujúcich mesiacov**. Prijímateľ sociálnej služby má právo na vytváranie podmienok na zabezpečenie osobného kontaktu s cieľom nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou, komunitou a na udržiavanie partnerských vzťahov a to aj takým spôsobom, že opustí dočasne zariadenie. Takéto podmienenie neprítomnosti (*„Pri počte viac ako 28 po sebe idúcich dní neprítomnosti klienta však zariadenie môže prehodnotiť odkázanosť klienta na poskytovanie sociálnej služby“*)

¹ „Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu.“;

² Príloha č.1;

³ Príloha č.2;

⁴ podľa ustanovenia § 74 ods. 14 písm. e) zákona o sociálnych službách bez vážneho dôvodu nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako šesť po sebe nasledujúcich mesiacov a za vážny dôvod sa považuje najmä pobyt v zdravotníckom zariadení;

zakladá predpoklad odlúčenia napr. od rodiny a komunity, s ktorou chce prijímateľ sociálnej služby nadväzovať kontakt na základe jeho slobodne prejavenej vôle, nemožnosti rozhodovania sa o svojom pohybe a pobyte.

3. Zároveň podľa zákona o sociálnych službách patrí výkon posudkovej činnosti do výlučnej pôsobnosti obce a vyššieho územného celku (podľa delenej pôsobnosti)⁵ a teda rovnako neumožňuje⁶, aby zariadenie sociálnych služieb malo pôsobnosť „*prehodnotiť odkázanosť klienta na poskytovanie sociálnej služby*“.
4. Poskytovateľ ďalej v Domácom poriadku v Článku 19 **ukladá prijímateľom sociálnej služby sankcie** v prípade, „*ak klient opakovane porušuje predpisy a poriadok v zariadení ...môže riaditeľka uložiť tieto **opatrenia**: a) odobratie používaných výhod či služieb nad rámec zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb, b) zabezpečiť kontrolu zdravotného stavu u lekára špecialistu v odbore psychiatria...*“.
5. Poskytovateľ vo vyžiadanom písomnom stanovisku⁷ k využitiu sankcie formou odobratia používaných výhod či služieb nad rámec zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb, uviedol: „*Tým sa myslí, že počas pobytu v zariadení je prijímateľovi udelená možnosť zabezpečenia nákupu (aj alkoholu) personálom zariadenia, pričom v prípade porušovania Domáceho poriadku, je možné túto službu, resp. konkrétne nákup alkoholu, prijímateľovi sociálnej služby odmietnuť. V dávnej minulosti mali kolegyne takýto prípad a vtedy sa to zapracovalo do Domáceho poriadku, avšak priznávam, že toto „slovné spojenie“ nevyjadruje podstatu, a je priam nešťastné...*“.
6. Je povinnosťou poskytovateľa vytvárať podmienky na aplikáciu základných ľudských práv a slobôd a zároveň aktívne zabezpečovať ochranu, okrem iného, aj pred trestaním. Tým, že je Domáci poriadok v Článku 1: „*Záväzný pre všetkých klientov a pracovníkov zariadenia, ako aj ich návštevy*“ a poskytovateľ nastavil opatrenia, ktoré aplikuje „*ak klient opakovane porušuje predpisy a poriadok v zariadení*“ okrem iného aj „*odobratím výhod*“, vytvára podmienky, v ktorých je možné zasahovať do základných ľudských práv a slobôd. Napriek tomu, že prijímateľovi sociálnej služby sa poskytuje sociálna služba, nestráca svoje ľudské práva. Domáci poriadok nemôže byť v rozpore s obsahom všeobecne záväzných právnych predpisov. Fyzická osoba má podľa ustanovenia § 6 ods. 2 písm. a) právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti.
7. Každý môže konať, čo nie je zákonom zakázané a nikoho nemožno nútiť, aby konal niečo, čo zákon neukladá. Ustanovenia vnútorných predpisov dozorovaného subjektu nemôžu byť

⁵ podľa ustanovenia § 80 písm. c) je obec správnym orgánom v konaniach o odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu v zariadení pre seniorov, v zariadení opatrovateľskej služby, v dennom stacionári a opatrovateľskú službu; podľa ustanovenia § 81 písm. b) je vyšší územný celok správnym orgánom o odkázanosti na sociálnu službu v zariadení odporovaného bývania, v rehabilitačnom stredisku, v domove sociálnych služieb a v špecializovanom zariadení;

⁶ podľa ustanovenia § 93 ods.3 zákona o sociálnych službách, fyzická osoba, ktorá žiada o poskytovanie sociálnej služby, alebo prijímateľ sociálnej služby sú povinní na výzvu obce alebo vyššieho územného celku zúčastniť sa posúdenia zdravotného stavu a opätovného posúdenia zdravotného stavu v termíne určenom zdravotníckym pracovníkom podľa tohto zákona. Ak sa fyzické osoby uvedené v prvej vete tohto posúdenia nezúčastnia, konanie o odkázanosti na sociálnu službu sa zastaví alebo sa rozhodne o zániku odkázanosti na sociálnu službu;

⁷ Príloha č. 3;

v rozpore s obsahom všeobecne záväzných právnych predpisov. Poskytovateľ nemôže nahradiť, či meniť pravidlá správania ustanovené v týchto predpisoch. Poskytovateľ „zaväzuje“ prijímateľov sociálnej služby ním „vybrané poučenia dodržiavať“ čím porušuje ich základné ľudské práva a slobody.

II. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.8⁸

1. Poskytovateľ ISV nepredložil a ani nemal vypracovaný rizikový plán u žiadneho z prijímateľov sociálnej služby.
2. Poskytovateľ predložil ISV interný predpis: „Zoznam rizík, významnosť a opatrenia na ich elimináciu“⁹, v ktorom spracúva: „Riziko sociálnej izolácie – nevhodné správanie, agresivita, nervozita, Riziko narušenej adaptácie klienta, Riziko neohláseného odchodu klienta“. V Článku 19 Domáceho poriadku však **poskytovateľ považuje vybrané rizikové situácie** (napr., „ak sa obyvateľ opakovane dlhodobo zdržuje mimo zariadenia a neoznami sociálnemu pracovníkovi, resp. určenému zástupcovi miesto a predpokladaný čas mimo zariadenia, slovné a fyzické napádanie ostatných spoluobyvateľov a zamestnancov, neprimerané požívanie alkoholických nápojov a iných psychotropných návykových látok, neakceptovanie bežného života v zariadení ..., odcudzenie a privlastňovanie si cudzích vecí či už zariadenia, alebo vecí klientov zariadenia a ich rodinných príslušníkov“) **za hrubé a závažné porušenie Domáceho poriadku**. Z uvedeného postupu poskytovateľa vznikajú opodstatnené pochybnosti, že obsah dokumentu „Zoznam rizík, významnosť a opatrenia na ich elimináciu“ je formálny a nie je v súlade s reálnou praxou poskytovateľa. Dozorovaný subjekt teda vo svojej praxi nepostupuje podľa deklarovaných postupov v dokumente „Zoznam rizík, významnosť a opatrenia na ich elimináciu“, **individuálne neposudzuje rizikové situácie u konkrétnych prijímateľov sociálnej služby**.
3. **Poskytovateľ vzniknuté rizikové situácie** uvedené v Článku 5 a v Článku 20 Domáceho poriadku: „ak klient začal trpieť závažnými poruchami správania, ktoré ohrozujú jeho bezpečnosť, bezpečnosť iných klientov a personálu, alebo mu nie je možné zabraňovať v poškodzovaní jeho majetku, majetku iných klientov alebo zariadenia bez sústavného používania prostriedkov telesného obmedzenia ...V prípade nemožnosti eliminácie agresie z dôvodu diagnózy, alebo pri zlyhávaní preventívnych opatrení z dôvodu povahových vlastností klienta, môže riaditeľka rozhodnúť o ukončení poskytovania sociálnych služieb“ **považuje za dôvod jednostrannej výpovede zmluvy o poskytovaní sociálnej služby**. Poskytovateľ je povinný poskytovať sociálnu službu prijímateľom sociálnej služby na základe ich možností, schopností a individuálnych potrieb. Správanie prijímateľov sociálnej služby môže byť ovplyvnené ich vekom, zdravotným stavom a stupňom odkázanosti na sociálnu službu. Rizikové plány môžu byť súčasťou individuálneho plánovania prijímateľa a je potrebné ich orientovať na konkrétne životné situácie, kde je možný vznik rizika ohrozenia zdravia, bezpečia, života. Účelom takto vypracovaného rizikového plánu je potom nastaviť systém preventívnych opatrení na

⁸ Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán);

⁹ Príloha č. 4;

predchádzanie identifikovaným rizikám a v prípade, že sa takéto rizikové situácie vyskytnú aj na nastavenie postupu na zvládnutie tejto situácie resp. riešenie krízy.

4. ISV bolo postúpené oznámenie [REDAKOVANÉ], v ktorom poukazuje na zanedbanie starostlivosti [REDAKOVANÉ] s následkom pádu, ktorý bol prijímateľom sociálnej služby v dozorovanom subjekte.
5. Poskytovateľ predložil ISV Knihy denných hlásení od 10. 05. 2022 do 26. 07. 2023 (ďalej len „Knihy denných hlásení“), v ktorých bol uvedený záznam: „13.7. [REDAKOVANÉ] o 13,30 spadol z vozíka na zem, tržná rana na čele, pri vedomí, krvácanie zastavené, volaná RZP odvoz na CP Antolska, TK : 149/92“¹⁰. Poskytovateľ v predloženej Vstupnom formulári pri prijímaní klienta¹¹, pána [REDAKOVANÉ], uviedol: „Dôvod prijatia do ZOS: Neschopnosť sa o seba postarať, imobilita, inkontinencia stolice, moču, pomoc pri úkonoch sebaopatery.“ V Knihe denných hlásení sa ďalej nachádzal záznam: „8. 7. 2022 p. [REDAKOVANÉ] nový klient, prijatý o 9.30 hod, klient imobilný, inkontinentný, komunikácia neverbálna, na sakrálnej časti dekubit ... klient kŕmený – mix, hydratovaný, polohovaný, dezorientovaný.“¹² Pán [REDAKOVANÉ] **nemal v dozorovanom období spracovaný rizikový plán napriek tomu, že** poskytovateľ identifikoval pri začatí poskytovania sociálnej služby riziká („imobilita, dezorientovaný“). Poskytovateľ vopred neposúdil rizikové situácie, teda aké nebezpečenstvo prijímateľovi sociálnej služby hrozí (napr. riziko pádu pri prevoze na invalidnom vozíku, ako popisuje záznam zo dňa 8.7.2023) a nenastavil systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku rizika.
6. Predložené Knihy denných hlásení obsahovali okrem iného aj nasledujúce záznamy: „20.7.22 p. [REDAKOVANÉ] - nový klient...správanie suicídne, lieky užívať pod dozorom, ostré predmety nenechávať v dosahu sama pije.“¹³, „5.8.22 Denné hlásenie 8,50 p. [REDAKOVANÉ] – nájdená spadnutá pri WC sedela na zemi...“¹⁴, „7.- 8.8.2022 p. [REDAKOVANÉ] mala zakliesnené DK – koleno do bočnice, oslovený p. [REDAKOVANÉ] o uvoľnenie“¹⁵, „22.- 23.8. p. [REDAKOVANÉ] - večer nepokojná preliezala bočnicu!“¹⁶ Ako vyplýva z týchto záznamov u viacerých prijímateľov sociálnej služby sa vyskytujú rizikové situácie (napr. suicídne správanie [REDAKOVANÉ]), ktoré si vyžadujú vypracovanie rizikového plánu. V prípade používania zábrany na posteľ (napr. u [REDAKOVANÉ]) je potrebné, aby poskytovateľ využíval bočnice vždy výlučne za účelom zamedziť pádu prijímateľa sociálnej služby. Ich použitie musí spĺňať určité podmienky. Je potrebné zmapovať riziko pádu u konkrétneho prijímateľa sociálnej služby, u ktorého má byť bočnica použitá, vypracovať individuálny rizikový plán. Ak je výsledkom zistenie, že u prijímateľa sociálnej služby je potreba použiť preventívne opatrenie na zabránenie hroziaceho rizika pádu z postele, musí byť použité čo najmenej reštriktívne opatrenie, napr. zníženie lôžka. **Je potrebné individuálne u každého prijímateľa sociálnej služby stanoviť, kedy má byť bočnica nasadená** (napr. noc/celý deň/časť dňa, atď.), pričom prijímateľ sociálnej služby musí mať možnosť sám opustiť lôžko, – samostatne si bočnicu zložiť, či odsunúť, alebo má mať možnosť privolať si službukonajúci personál. Všetci zamestnanci v priamom kontakte s prijímateľmi sociálnej služby by mali byť informovaní o tom, ktorým konkrétnym prijímateľom sociálnej

10 Príloha č. 5;
11 Príloha č. 6;
12 Príloha č. 7;
13 Príloha č. 8;
14 Príloha č. 9;
15 Príloha č. 10;
16 Príloha č. 11;

služby je potrebné nasadiť bočnicu a v akom čase. Nasadenie bočníc by tak nikdy nemalo byť výsledkom akéhosi „intuitívneho“ rozhodnutia či *ad hoc* úvahy konkrétneho zamestnanca poskytovateľa. **Ak poskytovateľ používa zábrany na lôžku a fixovanie prijímateľa sociálnej služby z dôvodu zabrániť v pohybe prijímateľovi sociálnej služby, ide o nedovolené telesné obmedzenie** („p. ████████ *Večer nepokojná preliezala bočnicu!*“).

7. Poskytovateľ nemal u vyššie uvedených prijímateľov sociálnej služby vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií (rizikový plán). Poskytovateľ spolu s prijímateľmi sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami nevypracováva postup na predchádzanie a zvládanie krízových situácií.
8. V predložennom osobnom spise prijímateľky sociálnej služby pani ████████ (ďalej len „████“) sa nachádzal dokument: „Stredisko sociálnych služieb Petržalka **Súhlas telesného a netelesného obmedzenia/opatrenia** Písomný súhlas“¹⁷ zo dňa 26. 06. 2023, rovnako v osobnom spise prijímateľa sociálnej služby pána ████████ (ďalej len „████.“) sa nachádzal dokument: „Stredisko sociálnych služieb Petržalka **Súhlas telesného a netelesného obmedzenia/opatrenia** Písomný súhlas“¹⁸ zo dňa 18. 11. 2022. V týchto dokumentoch prijímatelia vyjadrujú svoj súhlas s „*s používaním bočníc na mojom lôžku pre zabezpečenie zvýšenej ochrany a bezpečnosti mojej osoby, ako aj prevenciu predchádzania pádov z lôžka v zariadení opatrovateľskej služby*“ a prijímateľka sociálnej služby ██████ zároveň nesúhlasí s „*používaním fixačných popruhov na invalidnom vozíku pre zabezpečenie zvýšenej ochrany a bezpečnosti mojej osoby, ako prevenciu predchádzania pádov v zariadení opatrovateľskej služby*“. Za prijímateľku sociálnej služby ██████ podpísal písomný súhlas rodinný príslušník. Ďalej sa v dokumentoch uvádza: „*V zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v platnom znení v znení neskorších predpisov a domáceho poriadku zariadenia opatrovateľskej služby Strediska **použitie bočníc a fixačných popruhov možno použiť výlučne v prípade, ak je priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.***“
9. Poskytovateľ ani u vyššie uvedených prijímateľov sociálnej služby (██████) nevypracoval postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií – **rizikové plány. Používanie bočníc na lôžkach** prijímateľov sociálnej služby v zariadení, ak slúži na ochranu života a zdravia prijímateľa sociálnej služby (používanie bočníc je popísané v časti II. bod 6. protokolu), u ktorého hrozí pád z postele, nemožno považovať z hľadiska jeho povahy a účelu za prostriedok telesného obmedzenia podľa ustanovenia §10 zákona o sociálnych službách. Účelom použitia bočnice nie je docielenie ukludnenia náhle vzniknutého rizikového správania a konania prijímateľa sociálnej služby, ale ide o opatrenie na ochranu prijímateľa sociálnej služby pred nekontrolovateľným pádom z výšky postele z dôvodu nepriaznivého zdravotného stavu. **Fixačné pomôcky môže** poskytovateľ použiť iba v prípade, ak je to potrebné ako prevencia proti pádu prijímateľa sociálnej služby, za účelom zabrániť telesnému poškodeniu prijímateľa sociálnej služby v určitých situáciách, napr. pri presune prijímateľa sociálnej služby na invalidnom vozíku, z ktorého bez použitia fixácie môže spadnúť, a to na nevyhnutne potrebný

¹⁷ Príloha č.12;

¹⁸ Príloha č.13;

čas (vychádzka, účasť na spoločnej aktivite a pod.). Vopred udelený súhlas prijímateľov sociálnej služby, prípadne rodinného príslušníka prijímateľa sociálnej služby s používaním fixačných pásov alebo bočnice má formálny charakter. Navyše sa poskytovateľ v tomto dokumente (súhlase) odvoláva na zákon o sociálnych službách. Obsah dokumentu však musí byť v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o sociálnych službách, resp. nesmie byť s nimi v rozpore. Teda aj používanie „bočnic a fixačných popruhov“, v situáciách iných, ako je prevencia proti pádu, má charakter nedovoleného telesného obmedzenia bez opory v zákone, pretože sa nejedná o situáciu, keď je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb. Zákon o sociálnych službách taxatívne vymedzuje spôsoby telesného obmedzenia a tiež vymedzuje, kedy možno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia. Ide o taxatívny výpočet do úvahy prichádzajúcich prostriedkov telesného obmedzenia, ktoré možno použiť za zákonom ustanovených podmienok, a to vrátane zákonom ustanoveného procedurálneho postupu. Použitie iného „telesného“ obmedzenia zákon o sociálnych službách nepripúšťa. Používanie „bočnic a fixačných popruhov“ tak, ako uvádza poskytovateľ v dokumente „**Súhlas telesného a netelesného obmedzenia/opatrenia Písomný súhlas**“ nie je telesným obmedzením podľa zákona o sociálnych službách.

III. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIÁ 1.8¹⁹

1. Poskytovateľ predložil ISV interný predpis „Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľov sociálnej služby IP č. 1/2017“²⁰ (ďalej len „IP č. 1/2017“), ktorý však nie je aktualizovaný vzhľadom na zmeny platnej právnej úpravy. Poskytovateľ v Článku IV. uvádza: „**Za bezodkladné informovanie MPSVaR, odbor dohľadu nad poskytovaním sociálnej služby o použití prostriedkov obmedzenia prijímateľa zodpovedá vedúca sociálneho úseku resp. ňou poverený zamestnanec sociálneho úseku.**“, v Článku V.: „**C. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia**“. Poskytovateľ je povinný podľa ustanovenia § 10 ods. 4²¹ zákona o sociálnych službách viesť register telesných a netelesných obmedzení v informačnom systéme sociálnych služieb, nemá povinnosť každé obmedzenie oznamovať ministerstvu, keďže tento údaj je dostupný priamo v informačnom systéme sociálnych služieb. Zároveň poskytovateľ v Článku V. neuvádza, že použitie liekov teda telesné obmedzenie nemožno dodatočne schvaľovať a neupravuje ani informačnú povinnosť pri použití prostriedkov obmedzenia voči dôverníkovi podľa ustanovenia § 10 ods. 6²² zákona o sociálnych službách.

¹⁹ Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ povinný hlásiť v súlade so zákonom o sociálnych službách;

²⁰ Príloha č.14;

²¹ Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa sociálnej služby má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Nevyhnutné telesné obmedzenie písomne nariaďuje, schvaľuje alebo ho dodatočne bezodkladne schvaľuje a potvrdzuje ho svojím podpisom lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje a potvrdzuje ho svojím podpisom sociálny pracovník zariadenia. Použitie liekov podľa odseku 3 nemožno dodatočne schvaľovať. Telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa sociálnej služby musí byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení (ďalej len „register obmedzení“) zriadenom na tento účel, ktorý je povinný viesť poskytovateľ sociálnej služby v informačnom systéme sociálnych služieb.

²² Poskytovateľ sociálnej služby je povinný použitie prostriedkov obmedzenia bezodkladne a každý zápis obmedzenia prijímateľa sociálnej služby vrátane údajov uvedených v registri obmedzení do ôsmich dní po použití prostriedkov obmedzenia oznámiť a)

Protokol bol vypracovaný v Bratislave dňa 09. 11. 2023

Protokol bol podpísaný dňa 09. 11. 2023.

Za Inšpekciu v sociálnych veciach Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR

[Redacted signature]

[Redacted signature]

[Redacted signature]

[Redacted signature]

[Redacted signature]

[Redacted signature]

[Redacted signature]

Protokol podpísaný dňa 14.12.2023
za Stredisko sociálnych služieb Petržalka
Mgr. Alena Kočnerová, štatutárna zástupkyňa


Rozdeľovník:

1 x ISV

1 x Stredisko sociálnych služieb Petržalka

PRÍLOHY K PROTOKOLU

1. IP č.1/2018.
2. Domáci poriadok.
3. Písomné stanovisko.
4. Interný predpis- Zoznam rizík, významnosť a opatrenia na ich elimináciu.
5. Záznam – „13.7. p. [REDAKOVANÉ] o 13,30 spadol z vozíka na zem, tržná rana na čele, pri vedomí, krvácanie zastavené.“
6. Vstupný formulár pri prijímaní klienta.
7. Záznam – „ 8. 7. 2022 p. [REDAKOVANÉ] nový klient, prijatý o 9.30 hod,...“
8. Záznam – „ 20.7.22 p. [REDAKOVANÉ] Nový klient...správanie suicídne,...“
9. Záznam – „5.8.22 Denné hlásenie 8,50 p. [REDAKOVANÉ] – nájdená spadnutá pri WC sedela na zemi...“
10. Záznam – „7- 8.8.2022 p. [REDAKOVANÉ] mala zakliesnené DK – koleno do bočnice, oslovený p. [REDAKOVANÉ] o uvoľnenie.“
11. Záznam – „22.- 23.8. p [REDAKOVANÉ] Večer nepokojná preliezala bočnicu!“
12. Dokument – Stredisko sociálnych služieb Petržalka Súhlas telesného a netelesného obmedzenia/opatrenia Písomný súhlas [REDAKOVANÉ]
13. Dokument – Stredisko sociálnych služieb Petržalka Súhlas telesného a netelesného obmedzenia/opatrenia Písomný súhlas [REDAKOVANÉ]
14. IP č. 1/2017.


	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev.č.: 351/923/2018
	Interý predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 1/18

**Ochrana a dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd
prijímateľov sociálnej služby**

IP č.1/2018

Vydaný v zmysle zákona č. 460/1992 Zb. Ústavy Slovenskej republiky (ďalej len „Ústava SR“) a 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 (ďalej len „zákon o sociálnych službách“)

Dokument	Vypracovala:	Preveril:	Schválil:	Verzia:	1	Platná od:	01.03.2018
Meno a priezvisko	[redacted]	[redacted]	Mgr. Soňa Chancčková	Revízia:		Platná od:	
Funkcia	Tabita, s.r.o.	manažér kvality	riaditeľka	Počet vyťažívav:	2		
Datum		25.02.2018	25.02.2018	Vydávacie číslo:	03		
Podpis		[redacted]	[redacted]	Reg. Znak	V2	LU	A5

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 2/18

Čl. 1.

ÚČEL INTERNÉHO PREDPISU A ROZSAH PLATNOSTI

- 1) Interný predpis pre ochranu základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb je vnútroorganizačnou normou Strediska sociálnych služieb Petržalka.
- 2) Účelom toto interného predpisu je stanovenie základných zásad, postupov a podmienok v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd fyzických osôb v predzmluvných vzťahoch ako aj samotných prijímateľov sociálnych služieb, ktorým sa poskytuje sociálna služba a ich rodinných príslušníkov v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby.
- 3) Interný predpis priamo podporuje plnenie podmienok kvality podľa zákona o sociálnych službách ako prierezový prístup k základným ľudským právam a slobodám, sociálnemu statusu prijímateľa sociálnej služby ako aj v prístupoch k ostatným fyzickým osobám, rodine a komunitě.
- 4) Interný predpis sa vzťahuje na všetky druhy sociálnych služieb a zamestnancov Strediska sociálnych služieb Petržalka, ktorých pracovná činnosť má vzťah k prijímateľovi sociálnej služby vymedzenému v § 3, ods. 2 zákona o sociálnych službách a § 6 odsek 1 a 2.
- 5) Interný predpis vychádza najmä z ustanovení Druhej hlavy Ústavy SR a zákona o sociálnych službách.

Čl. 2.

POUŽITÉ SKRATKY A POJMY

- 1) V predpise sú použité nasledovné skratky:

Stredisko	Stredisko sociálnych služieb Petržalka
-----------	--


- 2) V predpise sú použité nasledovné pojmy

Klient	Prijímateľ sociálnej služby s ktorým je podpísaná zmluva o poskytovaní sociálnych služieb v zmysle zákona o sociálnych službách
IP	Interný predpis
Ústava SR	Zákon č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov
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.

Čl. 3.

ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

- 1) Základné práva a slobody sú neodňateľné, nescudziteľné, nepremlčateľné a nezrušiteľné.
- 2) Ochranu základných ľudských práv a slobôd a prirodzenej dôstojnosti človeka zabezpečuje Stredisko sociálnej starostlivosti aj v prípade, ak si ich klient nie je vedomý alebo vzhľadom na svoju situáciu si ochranu nedokáže sám zabezpečiť.


	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 3/18

- 3) Povinnosti fyzickým osobám v predzmluvných vzťahoch, klientom a ich rodinným príslušníkom sa ukladajú len v zmysle príslušných ustanovení zákonov alebo na základe zákona, v jeho medziach a pri zachovaní základných práv a slobôd. Tejto zásade sa podriaďujú zmluvné vzťahy ako aj interné predpisy organizácie zaväzujúce účastníka právneho vzťahu pri poskytovaní sociálnych služieb. Každý zamestnanec organizácie je povinný upozorniť svojho najbližšieho nadriadeného na také ustanovenie interných smerníc alebo zmlúv o ktorých sa domnieva, že túto zásadu nespĺňajú.
- 4) Fyzické osoby v predzmluvných vzťahoch, klienti a ich rodinní príslušníci sú vhodným spôsobom upovedomovaný o princípoch zachovávaní základných práv a slobôd ako aj o možných dôsledkoch ich porušovania a o dôsledkoch vyplývajúcich zo zodpovednosti za svoje rozhodnutia.
- 5) Stredisko pri rozhodovaní o poskytnutí sociálnej služby, pri rozhodovaní o rozsahu, spôsobe a cene za poskytnuté sociálne služby ako aj pri vykonávaní odborných, obslužných a ďalších činností v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby zachováva princípy nediskriminácie.
- 6) Stredisko dbá na to, aby prostredie v ktorom sa poskytuje sociálna služba bolo také, ktoré si klient sám vybral, alebo bolo k nemu čo najbližšie.
- 7) Zhromažďovanie údajov o klientovi, jeho zdravotnej a sociálnej situácii, rodinných a majetkových pomeroch ako aj ostatných biografických údajov sa vykonáva výlučne v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby, podľa ustanovení zákona o sociálnych službách a zásad pre ochranu osobných údajov. Informácie o klientovi sa poskytujú podľa spracovaných zásad informačnej stratégie, určenými pracovníkmi a len oprávneným osobám.
- 8) Zamestnanci Strediska aktívne zabezpečujú ochranu klientov pred neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Zanedbanie tejto povinnosti sa považuje za hrubé porušenie pracovných povinností.
- 9) V prípade pochybností o vhodnosti zvolených opatrení v oblasti dodržiavania základných práv a slobôd poverený zamestnanec komunikuje daný problém s oficiálnymi inštitúciami SR pre dodržiavanie základných práv a slobôd.


Čl. 4.

OCHRANA ĽUDSKÉHO ŽIVOTA A ZDRAVIA BEZPEČNOSŤ A OCHRANA KLIENTOV

- 1) Ochrana ľudského života je prioritná. Každý má právo na ochranu zdravia.
- 2) Zamestnanci Strediska musia konať spôsobom, ktorý zabezpečuje ochranu života osôb nachádzajúcich sa v prevádzkach. V prípade zdravotnej udalosti sú povinní poskytnúť prvú pomoc a neodkladne prívolať lekársku pomoc.
- 3) Klient má právo odmietnuť aplikáciu liečebných zákrokov a postupov. Ak klient napriek náležitému vysvetleniu dôsledkov odmieta potrebnú zdravotnú starostlivosť, Stredisko si od neho vyžiada vyjadrenie o jej odmietnutí v písomnej alebo v inak preukázateľnej forme a od lekára stanovisko k takémuto odmietnutiu. O odmietnutí Stredisko informuje opatrovníka, resp. rodinného príslušníka.
- 4) Podľa zákona o zdravotnej starostlivosti možno klienta prevziať do ústavu zdravotnej starostlivosti bez jeho súhlasu ak:

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 4/18


- ide o choroby, pri ktorých možno uložiť povinné liečenie (niektoré infekčné choroby),
 - klient v dôsledku duševnej choroby alebo s príznakmi duševnej poruchy alebo duševnej choroby ohrozuje seba alebo svoje okolie alebo ak hrozí vážne zhoršenie jeho zdravotného stavu,
 - ide o stavy, pri ktorých sú ohrozené životne dôležité funkcie a sú nutné život zachraňujúce výkony a neprerušované sledovanie životne dôležitých funkcií.
- 5) V takomto prípade je ústav vykonávajúci zdravotnícku starostlivosť povinný oznámiť do 24 hodín súdu, v ktorého obvode sa nachádza, prevzatie každého, kto v ňom bol umiestnený bez svojho písomného súhlasu. Do rozhodnutia súdu o zákonnosti prevzatia možno vykonávať iba také vyšetrenia a ošetrenia, ktoré sú nevyhnutné na záchranu života a zdravia pacienta alebo na zabezpečenie jeho okolia. Takýto návrh podáva zdravotnícke zariadenie, ktoré klienta prevzalo do svojej starostlivosti.
 - 6) Stredisko na redukciiu výskytu násillia medzi klientmi a na predchádzanie násillia zabezpečuje informovanie zákonných zástupcov ako aj opatrovníkov o agresivite klientov zbavených spôsobilosti na právne úkony.
 - 7) Pre zabezpečenie ochrany zdravia a života osoby nachádzajúcej sa v prevádzke je každý zamestnanec oprávnený privolať príslušníka Policajného zboru SR alebo Mestskej polície.
 - 8) Uplatňovanie si základných práv a slobôd nesmie ísť na úkor základných práv a slobôd inej osoby. Každý zamestnanec organizácie je povinný upozorniť svojho najbližšieho nadriadeného ak sa domnieva, že táto zásada je konaním niektorej osoby porušená.
 - 9) Stredisko poskytuje sociálne služby v bezpečnom prostredí. Preto môže prijať opatrenia na zaistenie bezpečnosti svojich klientov vzhľadom na ich zdravotný stav a identifikované riziká plynúce z ich stavu a poskytovania sociálnych služieb. Opatrenia na zaistenie bezpečnosti nesmú neoprávneným spôsobom zasahovať do základných práv a slobôd.
 - 10) Obhliadky priestorov pobytových prevádzok vyplývajúce z bezpečnostných opatrení sa vykonávajú v záujme ochrany klienta. Sú realizované po dohode s ním tak, aby pobyt, resp. nočný odpočinok nebol narušený. V prípade ohrozenia života klienta sa previerka, kontrola a obhliadka vykonáva i napriek nesúhlasu klienta.
 - 11) Klient má právo v nevyliciteľnom štádiu ochorenia na takú úľavu a zmiernenie bolesti, ktoré zodpovedajú súčasným vedomostiam a možnostiam zdravotnej starostlivosti o umierajúcich. Nevyliciteľne chorý a umierajúci klient má právo na dôstojné umieranie a ľudskú starostlivosť. Klient má právo, aby ho v posledných chvíľach života sprevádzala osoba podľa jeho želania.
 - 12) V prípade že klient si uplatňuje základné práva a slobody spôsobom, ktorý môže ohroziť jeho majetok, zdravie alebo život, je na dôsledky svojich rozhodnutí upozomený s využitím metód sociálneho poradenstva alebo prostredníctvom iných odborných činností. Pri pokračovaní takéhoto konania môže byť upovedomený jeho ošetrujúci lekár, rodinní príslušníci, prípadne iné osoby oprávnené a odborne spôsobilé danú vec posúdiť.
 - 13) Stredisko môže ukončiť poskytovanie sociálnej služby s klientom, ktorý vedome a so spôsobilosťou na právne úkony, koná spôsobom narušujúcim základné práva a slobody iných fyzických osôb, vrátane zamestnancov a ani po upozornení o dôsledkoch takéhoto konania od neho neupustil. Takéto rozhodnutie musí byť podložené odbornými záznamami najmä zo sociálneho poradenstva.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 5/18

- 14) Každý klient má právo na poskytnutie sociálnej služby podľa stupňa odkázanosti na sociálnu službu a podľa stupňa zdravotného postihnutia a na takú sociálnu ochranu, akú zaručujú právne predpisy upravujúce poskytovanie sociálnej služby.
- 15) Každý klient má právo na bezpečné prostredie, ktoré ho chráni najmä pred neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím, zneužívaním, okradnutím alebo poškodením zdravia a to od akejkoľvek inej fyzickej osoby.
- 16) Každý klient má právo na bezpečné prostredie, ktoré ho primeraným spôsobom ochráni pred vlastným nevedomelým konaním, ktorým si môže spôsobiť ujmu na vlastnom majetku, zdraví alebo na živote.
- 17) Pri poskytovaní sociálnych služieb sa nepoužívajú prostriedky netelesného a telesného obmedzenia klienta. Prostriedky tohto druhu môžu byť použité len za predpokladu, že je priamo ohrozené zdravie alebo život klienta alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Podrobnosti ustanovuje osobitný interný predpis.
- 18) Ak je to pre ochranu klientov potrebné, Stredisko môže obmedziť pohyb cudzích osôb vo svojich prevádzkach a vymedziť priestory so zákazom vstupu alebo s povinnosťou oznámiť vstup do budovy službukonajúcemu zamestnancovi a dodržiavať jeho pokyny.
- 19) Pohyb klientov v prevádzkach a mimo nich sa v zásade neobmedzuje.
- 20) Stredisko zabezpečuje počas mimoriadnej situácie prednostne ochranu svojich klientov pri vykonávaní evakuácie z ohrozeného územia. Riadenie ochrany obyvateľstva ako takého je v pôsobnosti obvodného úradu. Prevádzka má vypracovaný plán evakuácie. Opatrenia na zabezpečenie ochrany a bezpečnosti osôb so zdravotným postihnutím v krízových situáciách, vrátane ozbrojených konfliktov, núdzových humanitárnych situáciách a pri živelných pohromách sú rozdelené na opatrenia spojené s prednostným právom na:
 - a. prvé poskytnutie zdravotníckej pomoci,
 - b. vydávanie stravy pri núdzovom stravovaní,
 - c. ubytovanie pri núdzovom ubytovaní,
 - d. využívanie hygienických a iných zariadení.

Čl. 5. SPÔSOBILOSŤ NA PRÁVA OSOBNÁ SLOBODA

- 1) Každý má spôsobilosť na práva. Osobná sloboda sa zaručuje.
- 2) Stredisko vedie zoznam klientov zbavených spôsobilosti na právne úkony ako aj o rozsahu zbavenia spôsobilosti. Spolupracuje so súdom pri zmene pozbavenia alebo obmedzenia spôsobilosti na právne úkony a dáva návrh na zmenu, ak sa zmenia alebo ak odpadnú dôvody, ktoré k nim viedli.
- 3) Stredisko umožňuje všetkým klientom sociálnych služieb prístup k pomoci, ktorú môže potrebovať pri uplatňovaní svojej právnej spôsobilosti a ktorou je najmä pomoc pri uplatňovaní práv podľa osobitných predpisov, súčinnosť pri spisovaní návrhov na súd na začatie konania o pozbavení, obmedzení alebo vrátení spôsobilosti na právne úkony, poskytovanie sociálneho alebo iného poradenstva v oblasti uplatňovania práv a právom chránených záujmov, sprevádzanie plnoletej fyzickej osoby pri vybavovaní úradných záležitostí a na úradné rokovania, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 6/18


spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme klienta.

- 4) Klienti môžu využiť právnu pomoc aj prostredníctvom „Centra právnej pomoci“, ktoré poskytuje komplexnú právnu pomoc (od právneho poradenstva až po zastupovanie pred súdom právnikom centra alebo advokátom, prípadne riešenie sporu prostredníctvom mediátora) pre ľudí s nepriaznivou finančnou a sociálnou situáciou. Toto Centrum môžu kontaktovať elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy, telefonicky, listovou poštou alebo osobne či prostredníctvom svojho právneho zástupcu a obracať sa naň so svojimi konkrétnymi otázkami, ktoré si vyžadujú poskytnutie usmernenia v oblasti práva a postupu pri vybavovaní právnych problémov.
- 5) Informácia o „Centre právnej pomoci“ je sprístupnená klientom na viditeľnom mieste v každej prevádzke.
- 6) Pokiaľ má osoba so zdravotným postihnutím záujem o poskytnutie právnej pomoci, ale jej stav jej neumožňuje si samotne podať žiadosť o poskytnutie právnej pomoci, poskytuje mu súčinnosť sociálny pracovník.
- 7) Všetci zamestnanci sú poučení o tom, že zbavenie spôsobilosti na právne úkony nezabavuje klienta práva na vlastný názor a na jeho vyjadrenie, práva na rozhodovanie sa vo veciach bežného života a miery spolupráce s odbornými zamestnancami ako aj ostatných základných práv a slobôd zakotvených v Ústave SR. Zamestnanci nesmú svojvoľne interpretovať rozsah zbavenia spôsobilosti na právne úkony a svojvoľne obmedzovať klienta v oblastiach, na ktoré sa zbavenie spôsobilosti na právne úkony nevzťahuje.
- 8) Zbavenie spôsobilosti na právne úkony nie je dôvodom na neskúmanie podnetov, návrhov, pripomienok a sťažností klienta, nerešpektovanie jeho rozhodnutí a odmietnutí a ani dôvodom na obmedzovanie jeho pohybu a kontaktu so zvolenými osobami.
- 9) Každý klient je primeraným spôsobom poučený o dôsledkoch svojho rozhodnutia a zodpovednosti za svoje konanie. Rodinní príslušníci klientov sú primeraným spôsobom poučení o tom, že zamestnanci nemôžu rešpektovať ich pokyny alebo požiadavky, ktoré by dotknutého klienta obmedzili na základných právach slobodách.

Čl. 6.

NEDOTKNUTEĽNOSŤ OSOBY A JEJ SÚKROMIA

- 1) Nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia je zaručená.
- 2) Prevádzka má v domácom poriadku identifikované, čo sa považuje za súkromie klienta aké pravidlá platia pre vstup do takéhoto priestoru.
- 3) Za súkromie klienta sa vždy považuje aj jeho emailová schránka a internetové stránky obsahujúce jeho osobný profil alebo s personalizovaným prístupom aj keď prístup k nim má sprostredkovaný cez prevádzku, mobilný telefón ako aj záznamové prostriedky v jeho osobnom vlastníctve, osobný priestor okolo klienta v ktorom komunikuje s inou osobou, ako aj priestor určený pre hygienu ak sa v ňom práve zdržiava.
- 4) Dodržiavanie listového tajomstva sa zaručuje. Listy sa odovzdávajú a od klientov sa preberajú v zalepenej obálke. Predčítanie alebo napísanie listu vykonáva za klienta alebo asistenciu pri tomto úkone vykonáva len sociálny pracovník úseku Strediska. Klient má


	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 7/18

- právo rozhodnúť sa aj pre inú osobu ako je zamestnanec, v takom prípade Stredisko negarantuje dodržiavanie zásad listového tajomstva pri písaní a predčítavaní listu.
- 5) Na úseku Strediska s pobytom klientov sa nesmú zdržiavať cudzie osoby v prítomnosti klientov, pri ktorých sa vykonávajú úkony starostlivosti o telo a hygieny, pokiaľ nie je možné zabezpečiť ochranu intimity klienta iným spôsobom a prítomná osoba nie je rodinný príslušník alebo blízka osoba takto dotknutého klienta.
 - 6) Bez písomného súhlasu klienta nie je možné vystavovať záznamy z aktivít pri ktorých by bol zachytený zvuk a/alebo obraz z ktorého by bolo možné klienta identifikovať. Myslí sa tým najmä vystavovanie záznamov audio, video a fotografie. Podrobnosti sú uvedené v informačnej stratégii. Nedovolené vyhotovovanie takýchto záznamov sa považuje za porušenie práva na súkromie a to bez ohľadu na to, kto a z akých dôvodov záznam vystavil.
 - 7) Súhlas s vystavením fotografie sa nevzťahuje na vystavenie lokálnej fotografie celistvosti a stavu kože klienta pre potreby vedenia ošetrovateľskej dokumentácie. Takáto fotografia sa považuje za dokument vystavený v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb a spracováva sa podľa zásad pre ochranu osobných údajov.
 - 8) Každá osoba musí sťpieť prechodné narušenie svojho súkromia, ak je potrebné vykonať ad-hoc opatrenia na ochranu majetku, zdravia, života alebo práv a slobôd inej osoby.
 - 9) Každý spolubývajúci musí súhlasiť s vykonávaním návštev na izbe. Tento súhlas môže kedykoľvek zrušiť a požiadať návštevu o odchod z izby. Návštevy sú o týchto pravidlách poučené.

Čl. 7.

DOBROVOĽNOSŤ PRI VYKONÁVANÍ PRÁC A SLUŽIEB. PRÁVO NA PRÁCU

- 1) Od žiadneho klienta nie je možné vynucovať prácu alebo službu alebo jej vykonaním podmieniť poskytnutie sociálnej služby.
- 2) Občania majú právo na prácu. Na všetkých úsekoch Strediska je vykonávanie práce a služieb zo strany klientov dobrovoľné a na základe vzájomnej dohody. Za splnenia zákonných predpokladov upraví takýto vzťah zmluva podľa osobitného zákona.
- 3) Za vykonávanie prác a služieb v prospech úsekov Strediska sa nepovažuje účasť klienta na odborných činnostiach ako je napríklad rozvoj pracovných zručností alebo iné činnosti dohodnuté v rámci plnenia cieľov individuálneho plánu v zmysle zákona o sociálnych službách.
- 4) Za vykonávanie prác a služieb v prospech prevádzok sa tiež nepovažuje aktívna spoluúčasť klienta na vykonávaní sebaobslužbých úkonov a úkonov bežnej starostlivosti o domácnosť ako aj na činnostiach, ktoré sú súčasťou odborných postupov pri jeho aktivizácii, socializácii, udržiavaní sociálneho statusu a osobnej integrity a ktoré sú súčasťou bežného života (nakupovanie, upratanie izby, pranie osobnej bielizny a pod.). Takáto činnosť je zakomponovaná do služby a popísaná v odbornom postupe.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 8/18

Čl. 8.


ZACHOVANIE ĽUDSKEJ DÔSTOJNOSTI, OSOBNÉJ CTI, DOBREJ POVESTI A OCHRANA MENA

- 1) Každý má právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena.
- 2) Spôsob komunikácie so záujemcom o sociálnu službu, klientom a jeho rodinnými príslušníkmi sa vedie podľa zásad a pravidiel sociálnej komunikácie. Korešpondencia je súčasťou spracovávania osobných údajov. Osobné rozhovory sa vedú v priestore na to vyčlenenom, ktorý zabezpečuje ochranu súkromia a vyslovenej informácie pred počúvaním neoprávnených osôb.
- 3) Pri oslovovaní klienta sa používa jeho titul a priezvisko s pripojením oslovenia „pán/pani“. V neformálnom bežnom styku prvokontaktných pracovníkov sa klient oslovuje spôsobom, ktorý si sám určí. Ak si to klient vyžaduje, je prípustné mu tykať. Pri deťoch sa volí oslovenie detí a komunikácia s deťmi priradená ich veku a vývoju.
- 4) Je neprípustné oslovovať alebo označovať v písomnostiach a v komunikácii zamestnancov medzi sebou alebo s inou osobou číslom ich spisu, izby, diagnózou, stavom mobility („ležiak“) negatívnou charakterovou vlastnosťou alebo prejavom správania, etnickou skupinou, respektíve iným znakom nahradzujúcim meno, namiesto jeho štandardného oslovenia. V prípade vedenia odborných záznamov sa tieto môžu označiť evidenčným číslom spisu prijímateľa sociálnej služby. Takéto označenie však slúži len pre administratívne účely evidencie.
- 5) Informačná stratégia stanoví podrobnosti o zverejňovaní informácií smerujúcich k šíreniu pozitívneho obrazu o hodnote klientov na verejnosti a pred nimi samými.
- 6) Zamestnanci sú povinní oznámiť najbližšiemu nadriadenému také konanie klientov a ich rodinných príslušníkov alebo iných osôb, ktoré smerujú k poškodeniu osobnej cti, dobrej povesti a ochrany mena iných klientov.
- 7) Špecifické opatrenia sú súčasťou domáceho poriadku alebo iných pravidiel.

Čl. 9.

OCHRANA PRED NEOPRÁVNENÝM ZASAHOVANÍM DO SÚKROMNÉHO A RODINNÉHO ŽIVOTA

- 1) Každý má právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života.
- 2) Všetky informácie získané o klientovi, rodinnom príslušníkovi alebo o spoločne posudzovanej osobe sú predmetom ochrany osobných údajov. Tieto údaje sa získavajú výhradne pre účely poskytovania sociálnej služby a pre zabezpečenie zdôvodnených rozhodnutí pri odborných činnostiach a pre lepšie spoznanie a pochopenie klienta a jeho situácie. Nezhromažďujú sa tie údaje, ktoré nemajú vzťah k poskytovanej službe.
- 3) Výpovede klienta, rodinných príslušníkov alebo inej blízkej osoby určené pre záznamy v odborných diagnostikách nie sú vynucované od žiadnej osoby, ani zisťované bez jej vedomia alebo súhlasu ak je súhlas výslovne potrebný. V prípade odmietnutia podať potrebnú informáciu je osoba informovaná o tom, že odmietnutie sa zapíše do diagnostiky

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 9/18


namiesto údajov. Je zakázané pri zisťovaní údajov a pri vedení rozhovoru používať manipulatívne praktiky, nátlak, alebo podmieňovať požadovaným údajom poskytovanie sociálnej služby.

- 4) Fyzická osoba je poučená, odmietnutie ktorých údajov má za následok nemožnosť uzavrieť zmluvu o poskytovaní sociálnej služby.
- 5) Rodinné práva klientov sú v plnej miere rešpektované. U klientov sa rešpektuje právo na navádzovanie a udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou. Základným zámerom je vytvorenie a zabezpečenie podmienok pre nezávislý a slobodný život všetkých klientov, odkázaných na pomoc inou osobou prostredníctvom komplexu alternatívnych sociálnych služieb.
- 6) Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov rodiny s klientom a napomáhajú k udržaniu týchto kontaktov. Úseky Strediska sa snaží v čo najväčšej miere zapojiť do pomoci klientom aj príslušníkov rodiny napr. návštevou v domácom prostredí a podporou intenzívneho kontaktu klienta s rodinou.
- 7) Zamestnanci zabezpečujúci kontakt s rodinou sú oboznámení s rodinnou situáciou klienta a poznajú príbuzných osobne. Sociálny pracovník spolupracuje s príbuznými a rodinou klienta a v prípade potreby im poskytuje sociálne poradenstvo.
- 8) Klient má právo požiadať o nekontaktovanie sa s jeho rodinnými príslušníkmi. Taktiež má právo požiadať o neinformovanie rodinných príslušníkov ako aj právo na odmietnutie stretnutia sa s nimi. Takáto požiadavka je vždy zapísaná do osobného spisu klienta a informácia o požiadavke je oznámená rodine.
- 9) Rodina má právo odmietnuť kontakt zamestnancov Strediska. Takéto odmietnutie je rešpektované a zaznamenané do biografie klienta. Pre zabezpečenie osobnej integrity klienta, sociálneho statusu a celkovej situácie klienta má však Stredisko právo periodicky skúmať, či nedošlo k prehodnoteniu tohto stanoviska. Sociálny pracovník v pravidelných intervaloch, najmenej však raz ročne vyzve takúto rodinu ku kontaktu aby preveril, či na svojom rozhodnutí naďalej trvajú.
- 10) Každý zamestnanec má právo podať sociálnemu pracovníkovi podnet na preverenie situácie, ak pozorovaním zistí, že kontakt klienta s rodinou alebo inou osobou negatívne vplyva na klientov majetok, psychický a fyzický stav a správanie. Sociálny pracovník má právo tento stav preveriť v rámci sociálneho poradenstva a viesť o tom príslušný odborný záznam.
- 11) Každý zamestnanec je povinný oznámiť riaditeľke podozrenie na zneužívanie, týranie alebo zanedbávanie klienta zo strany inej osoby. Sociálny pracovník je povinný situáciu preveriť, urobiť o tom príslušný záznam a v prípade potvrdenia podozrenia konať ďalej v zmysle príslušných zákonov.


Čl. 10.

PRÁVO VLASTNIŤ MAJETOK. NEDOTKNUTEĽNOSŤ OBYDLIA

- 1) Každý má právo vlastniť majetok. Vlastnícke právo všetkých klientov má rovnaký zákonný obsah a ochranu s výnimkou majetku nadobudnutého v rozpore so zákonom.
- 2) Obydlie je nedotknuteľné. Nie je dovolené doň vstúpiť bez súhlasu toho, kto v ňom býva.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 10/18

- 3) Jednotlivé úseky Strediska zabezpečujú ochranu majetku klientov ako súčasť ochrany majetku prevádzky ako takej. Okrem toho môžu klienti týchto služieb využívať na požiadanie úložisko cenných vecí. Pravidlá ustanovuje Domáci poriadok.
- 4) Majetok klienta zakomponovaný do poskytovania sociálnej služby ako sú napríklad kompenzačné a zdravotnícke pomôcky a jeho lieky, sa evidujú a sleduje sa ich používanie, spotreba ako aj prípadné poškodenie.
- 5) Vreckové sa klientovi zaručuje v zmysle zákona o sociálnych službách a v prípade požiadania klienta sa ukladá do úložiska cenných vecí.
- 6) Klienti pobytových služieb si môžu pridelenú izbu vybaviť bytovými doplnkami pri zachovaní zásad hygieny a bezpečnosti prevádzky a ostatných osôb.
- 7) Jednotlivé úseky Strediska si vyhradzujú právo rozhodnúť o obmedzení prinášania majetku klienta do budovy a to s ohľadom na bezpečnosť a zdravie klienta a iných osôb. Všeobecne nie je dovolené do prevádzok prinášať majetok, ktorý môže iné osoby ako aj klienta samotného ohrozovať na zdraví alebo na živote.
- 8) Každý klient má v zmysle zákona o sociálnych službách právo na náhradu škody, ktorá mu bola spôsobená v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby. Prevádzka ručí za ochranu iba takého majetku klienta, ktorý je v prevádzke so súhlasom riaditeľky a na ktorého užívaní sa s klientom dohodol. Prevádzka môže klienta zaviazat' povinnosťou starostlivosti o bezpečnosť svojho majetku aj keď ho používa s vedomím riaditeľky. Ide najmä o revízie elektrospotrebičov.
- 9) Klienti a ich rodinní príslušníci sú primeraným spôsobom poučení o zodpovednosti za majetok, ktorý je v prevádzke bez vedomia riaditeľky ako aj o dôsledkoch používania majetku, ktorý si prinesú napriek nesúhlasu riaditeľky alebo prevádzka nevie zabezpečiť jeho primeranú ochranu. Rodinní príslušníci sú informovaní o majetku, ktorí je síce v súkromnom vlastníctve klienta ale je osobitne evidovaný. Odnesenie takéhoto majetku musia nahlásiť riaditeľke a je možné len so súhlasom klienta (jeho právneho zástupcu).
- 10) Zamestnanci majú zakázané klientov alebo rodinných príslušníkov vyzývať k prevodu majetku na Stredisko alebo k zapožičiavaniu majetku pre Stredisko alebo tým podmieňovať poskytovanie sociálnych služieb. Nabádanie k prevodu majetku na seba alebo na jeho zapožičiavanie pre svoje súkromné účely ako aj svojvoľné používanie takéhoto majetku sa považuje za hrubé porušenie pracovných povinností.
- 11) Každý zamestnanec je povinný neodkladne oznámiť najbližšiemu nadriadenému poškodzovanie majetku klienta, alebo riziko poškodenia alebo odcudzenia majetku a ak je to možné, urobiť predbežné opatrenie na zabránení takejto ujmy.
- 12) Osobný majetok klientov s výnimkou majetku zakomponovaného do služby alebo uloženého v úložisku cenných vecí alebo zapísaného na osobnej karte klienta sa neinventarizuje. Zamestnanci majú právo navrhnúť rodinným príslušníkom klienta odnesenie prebytočného alebo nepoužiteľného majetku klienta alebo majetku, ktorého ochranu nemôže prevádzka zabezpečiť. Ak je to možné, osobné veci sú označené spôsobom z ktorého je zrejmé, ktorému klientovi patria. Jedná sa najmä o označenie osobnej bielizne, postelnej bielizne, zdravotníckych a kompenzačných pomôcok a vecí bežnej spotreby ak sú uložené v spoločnom priestore.
- 13) Opatrebný alebo zničený majetok klienta sa po dohode s klientom alebo jeho právnym zástupcom z prevádzky odsunie.


	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 11/18

- 14) Jednotlivé úseky Strediska si vyhradzuje právo rozhodnúť o likvidácii klientovho majetku bežnej spotreby a to najmä potravín a liekov po dobe záruky alebo znehodnotených potravín alebo oblečenia hygienicky nevhodného na ďalšie používanie. Za účelom zistenia a odstránenia takéhoto majetku, najmä ak hrozia zdravotné a epidemiologické riziká, môžu jednotlivé úseky Strediska vykonať komisionálnu kontrolu aj v osobnom priestore klienta.
- 15) Jednotlivé úseky Strediska môže vykonať komisionálnu kontrolu v osobnom priestore klienta aj vtedy, ak je podozrenie na používanie a distribúciu zakázaných látok, liekov, horľavín, výbušnín, zbraní a nebezpečných chemických látok. Pri dôvodnom podozrení môže požiadať o súčinnosť príslušníkov Policajného zboru SR.
- 16) Vstup do izby klienta a do priestoru v ktorom vykonáva úkony osobnej hygieny sa riadi pravidlami pre vstup do obydlija. Jeho súčasťou je pridelená skriňa a skrinka, ako aj batožina klienta uložená v jemu pridelennej izbe. Za priestory ktoré sú súčasťou obydlija sa nepovažujú spoločné úložné priestory v kuchynkách, chladničke pre skupinu klientov, sklade a v iných spoločných priestoroch, ani keď tam má uložené osobné veci.
- 17) Vstup do osobného priestoru klienta sa môže uskutočniť aj bez jeho súhlasu, ak ide o situáciu, ktorej riešenie neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života alebo zdravia alebo majetku, práv a slobôd iných fyzických osôb.
- 18) O možnosti zamknúť si izbu pri jej prechodnom opustení rozhodne riaditeľka podľa povahy úseku Strediska a s prihliadnutím na zdravotný stav klienta a ostatných spolubývajúcich.
- 19) Vstup do izby bez prítomnosti klienta je možný len službukonajúcim zamestnancom pri vykonávaní bežných činností upratovania, revízií, opráv a údržby majetku Strediska podľa plánu alebo harmonogramu alebo v prípade mimoriadnych okolností. O mimoriadnom vstupe je klient informovaný neodkladne. Vstup na základe harmonogramu bežných prác sa klientovi neoznamuje, ale je o ňom poučený pri nástupe do zariadenia.

Čl. 11.


SLOBODA POHYBU A POBYTU

- 1) Sloboda pohybu a pobytu sa zaručuje.
- 2) Stredisko neobmedzuje pohyb klientov s výnimkou popísanou v čl. 4.
- 3) Stredisko si vyhradzuje právo pre zaistenie bezpečia svojich klientov evidovať prítomnosť klientov v jednotlivých zariadeniach Strediska, ich neprítomnosť ako aj dôvody ich neprítomnosti a miesto kde sa prechodne podľa vlastného uvedenia majú zdržiavať. Zamestnanci neoverujú pravdivosť takejto informácie kontrolou na mieste alebo dotazovaním.
- 4) V prípade, že prevádzku chce prechodne opustiť osoba zbavená spôsobilosti na právne úkony, posúdi sa účel a miesto pobytu so zameraním na riziká a klientovi môže byť pridelený sprievod alebo je vyzvaný právny zástupca na zabezpečenie sprievodu. Toto vyhodnotenie sa urobí aj pri osobe so spôsobilosťou na právne úkony, ktorej zdravotný stav môže spôsobiť jej ohrozenie pri pohybe mimo prevádzku najmä z dôvodu zmätenosti v čase a priestore, zníženej pohyblivosti a výdrže, nekontrolovateľnej dehydratácie, rizika

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 12/18

upadnutia do kómy, epileptického záchvatu alebo z iných závažných zdravotných dôvodov. Takejto osobe je pridelený sprievod.


- 5) Zamestnanci Strediska v rámci podpory integrity osobnosti, sociálneho statusu a sociálneho začlenenia podporujú čo najčastejší pobyt klientov mimo zariadenia a využívanie akýchkoľvek verejných a súkromných služieb ako aj vykonávanie aktivít bežného života v komunite.
- 6) Obmedzenie pohybu osoby z dôvodu nutnosti prijať fyzické obmedzenie podľa § 10 zákona o sociálnych službách sa eviduje v predpísanom registri obmedzení a ohlasuje sa Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR podľa zákona.
- 7) Za obmedzenie slobody pohybu klientov sa nepovažuje
 - a. všeobecne fixácia imobilného klienta, ktorý nie je schopný samostatného pohybu
 - b. fixácia klienta na posteli s použitím bočníc, ktoré sú súčasťou vybavenia posteľe z dôvodu zabránenia nekontrolovateľnému pádu pri psychomotorickom nepokojí,
 - c. fixácia klienta v kresle určenom pre vysádzanie a to popruhmi na to určenými na základe odporúčania lekára (záznam je v zdravotnej dokumentácii)
 - d. fixácia klienta popruhmi v rampe alebo inom zariadení pri vykonávaní úkonov osobnej hygieny
 - e. fixácia klienta pri nácviku pohybu alebo pri fyzioterapii
 - f. iné obmedzenie na základe odporúčania lekára a zrejme zo zdravotníckej dokumentácie
 - g. obmedzenie pohybu detí
 - h. obmedzenie pohybu na základe umiestnenia do izolačnej miestnosti
 - i. obmedzenie pohybu na základe rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva
 - j. obmedzenie pohybu na základe opatrení pri mimoriadnej udalosti alebo živelnej pohrome alebo z iných zákonných dôvodov pri zabezpečovaní požiarnej a civilnej ochrany
- 8) Na fixáciu klienta sa nesmú používať žiadne prostriedky (napr. obvazy, plachta, opasok, popruhy na fixáciu predmetov, zvierat a pod.), ktoré nie sú k tomuto účelu priamo určené. Výnimkou je použitie prostriedkov telesného obmedzenia podľa § 10 zákona o sociálnych službách.
- 9) Klient nie je pri poskytovaní sociálnych služieb v prevádzke držaný proti svojmu rozhodnutiu. Ak odmieta poskytovanie sociálnych služieb, postupuje sa ďalej podľa odborných postupov sociálneho poradenstva a hľadá sa adekvátne riešenie. Nie je však možné prepustiť klienta zbaveného spôsobilosti na právne úkony v rozpore so súhlasom právneho zástupcu, ani keď klient na odchode trvá. V sporných prípadoch rozhodne súd.
- 10) Stredisko nemonitoruje pohyb klientov mimo zariadenia inak, ako zaznamenaním informácie o príchode a odchode klienta a jeho informáciou o mieste pobytu. Výnimkou môže byť s klientom dohodnuté monitorovanie, ak je využívanie verejných a súkromných služieb súčasťou cieľov individuálneho plánu v zmysle zákona o sociálnych službách. O tomto sa vedie záznam v odbornej evidencii.
- 11) Stredisko si vyhradzuje právo monitorovať pohyb osôb vo svojich priestoroch a určiť priestory, kde je pohyb cudzích osôb výslovne zakázaný. Tieto priestory sú popísané a označené.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 13/18

Čl. 12.

SLOBODA MYSLENIA, SVEDOMIA, NÁBOŽENSKÉHO VYZNANIA

- 1) Sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery sa zaručujú. Toto právo zahŕňa aj možnosť zmeniť náboženské vyznanie alebo vieru. Každý má právo byť bez náboženského vyznania. Každý má právo verejne prejavovať svoje zmýšľanie.
- 2) Stredisko umožňuje slobodný prejav myslenia, vyjadrenie svojich názorov ako aj náboženského presvedčenia a praktizovania osobnej viery.
- 3) Klienti si môžu svoju izbu vybaviť náboženskými symbolmi a predmetmi osobného charakteru.
- 4) Každý klient má právo zúčastniť sa aktivity duchovného charakteru, ako aj takúto aktivitu odmietnuť. Pri aktivitách mimo prevádzky sa neskúma, či je organizácia registrovaná na Ministerstve kultúry SR, pokiaľ o takúto informáciu nepožiadala klient alebo jeho zákonný zástupca.
- 5) Imobilným klientom a klientom s nepriaznivým zdravotným stavom je duchovná starostlivosť zabezpečovaná priamo pri lôžku.
- 6) Ak je vykonávanie náboženského obradu časovo v kolízii s bežným harmonogramom prác, odborných aktivít alebo stravovania, rešpektuje sa čas vykonania obradu s individuálnou úpravou denného harmonogramu.
- 7) V rámci svojich možností prevádzka vyčleňuje priestor pre bohoslužobný život svojich klientov v spolupráci s duchovnými zástupcami príslušnej cirkvi, náboženstva alebo náboženskej spoločnosti registrovanej na Ministerstve kultúry SR podľa osobitného zákona. Taktiež je umožnené a podporované, aby sa klienti zúčastňovali duchovného života v komunite.
- 8) Nie je dovolené náboženským organizáciám a spoločnostiam vykonávať v prevádzkach nábor do spoločenstva a organizovať aktivity, ktoré smerujú k získavaniu členov spomedzi klientov a ani od nich získavať dary alebo podmieňovať svoje duchovné aktivity a služby v prevádzke darmi alebo poplatkami od klientov.
- 9) Nie je dovolené náboženským organizáciám pod zámienkou duchovných aktivít vykonávať v prevádzke politickú agitáciu a ďalšiu činnosť, ktorá by bola v rozpore s príslušným zákonom.
- 10) Zamestnanci v rámci individuálneho prístupu ku klientom, majú právo viesť záznam o jeho vierovyznaní alebo náboženskom presvedčení, ak ho dobrovoľne oznámi alebo vyjadrí a v prípade ak si to klient želá, môžu s ním o tomto presvedčení viesť rozhovor. Nie je dovolené zamestnancom vyvracať, kritizovať, bagatelizovať, zosmiešňovať alebo inak znevažovať alebo spochybňovať náboženské a duchovné presvedčenie a cítenie klientov ani využívať takéto rozhovory na zmenu ich presvedčenia.
- 11) Každý klient má právo na bohoslužobný úkon aj keď je v terminálnom štádiu a nevie o takýto úkon už sám požiadať. V takom prípade je oslovený duchovný zástupca príslušnej cirkvi alebo náboženskej spoločnosti, podľa známeho vierovyznania alebo presvedčenia klienta, aby takýto úkon vykonal. Takéto oslovenie sa vykoná len ak je z predchádzajúceho života klienta dostatočne jasné, že by oň sám požiadal, alebo na požiadanie rodinného príslušníka alebo blízkej osoby, ktorá klienta sprevádza v terminálnom štádiu.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 14/18.

Čl. 13.


SLOBODA PREJAVU A PRÁVO NA INFORMÁCIE

- 1) Sloboda prejavu a právo na informácie sú zaručené.
- 2) Každý klient má právo vyjadriť svoj názor formou a spôsobom, ktorý mu je v Stredisku ponúknutý, alebo si zvoliť inú formu, ktorá nezasahuje do základných práv a dôstojnosti iného človeka. Podrobnosti o týchto opatreniach sú uvedené v príslušných interných dokumentoch prevádzky.
- 3) V prípade potreby sú klienti, ich právny zástupcovia a rodinní príslušníci poučení o vhodnosti alebo nevhodnosti spôsobu akým vyjadrujú svoje názory ako aj o možných dôsledkoch ak takýto prejav zasahuje do základných práv a slobôd iného človeka.
- 4) Každý klient má možnosť slobodného prístupu k informáciám najmä prostredníctvom televízie, rozhlasu, novin a internetu. Taktiež môže využiť ďalšie možnosti ako je napríklad zákon o slobode informácií ako aj svoju účasť na aktivitách a podujatiach verejného aj súkromného charakteru podľa svojich možností a záujmu. Prevádzka nemonitoruje účasť klienta na takýchto aktivitách, ktoré si vyhľadá sám mimo prevádzku.
- 5) Stredisko nepovoľuje vo svojich priestoroch a v domácnostiach klienta šírenie informácií, ktoré smerujú k potláčaniu ľudských práv a slobôd, šíreniu nenávisť, xenofóbie, rasizmu alebo sú iným spôsobom v rozpore s platnými zákonmi Slovenskej republiky.
- 6) Propagácia spoločenských organizácií, politických strán a hnutí, registrovaných náboženských spoločností a iných spoločenských inštitúcií je možná v určenom priestore a vo vopred dohodnutej forme a obsahu. Svojvoľné a nevyžiadané šírenie letákov po prevádzkach (tzv. SPAM) nie je povolené.
- 7) Prevádzka na tabuli informuje svojich klientov o inštitúciách, kde môžu získať ďalšie informácie. V prípade špecifického záujmu sa môže obrátiť na sociálneho pracovníka, ktorý mu sprostredkuje inštitúciu najvhodnejšiu k podaniu informácie o ktorú má záujem.
- 8) Petičné právo a právo pokojne sa zhromažďovať sa zaručuje. Pre stretávanie sa v rámci bežného spoločenského života v komunite prevádzky majú na to vyčlenené a vybavené spoločenské priestory, v ktorých majú zároveň prístup k bežným masovokomunikačným prostriedkom.

Čl. 14.


PRÁVO ZÚČASTŇOVAŤ SA NA SPRÁVE VECÍ VEREJNÝCH

- 1) Klienti majú právo zúčastňovať sa na správe verejných vecí priamo alebo slobodnou voľbou svojich zástupcov. Toto právo sa uplatňuje najmä pri voľbách.
- 2) Stredisko umožňuje v spolupráci s príslušnou volebnou komisiou účasť svojich klientov na voľbách do orgánov samosprávy a štátnej správy podľa príslušného zákona a to aj pre imobilných klientov. Voľby je možné vykonať aj v zariadeniach opatrovateľskej služby. V ostatných druhoch služieb sa voľby v priestoroch prevádzky nevykonávajú.
- 3) Prevádzka má na informačnej tabuli zverejnený oznam o termínoch a mieste zasadnutí Mestského zastupiteľstva. Informácia obsahuje aj primerané poučenie pre prípadných záujemcov o tom, aké majú možnosti ako občania v rámci účasti na takomto rokovaní a o jeho základných pravidlách.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 15/18

Čl. 15. OSTATNÉ ZÁKLADNÉ PRÁVA

- 1) Príslušnosť ku ktorejkoľvek národnostnej menšine alebo etnickej skupine nesmie byť nikomu na ujmu. Klienti sú primeraným spôsobom vedení k vzájomnej tolerancii a k tolerancii voči zamestnancom a návštevm iných klientov. Zamestnancom je zakázané vyjadrovať sa znevažujúco alebo nenávisťne o iných národnostiach alebo etnických skupinách alebo podporovať v takomto vyjadrovaní klientov a návštevy prevádzok.
- 2) Manželstvo je jedinečný zväzok medzi mužom a ženou. Slovenská republika manželstvo všestranne chráni a napomáha jeho dobru. Stredisko ak je to možné, umožňuje klientom, ktorí sú manželia spoločný pobyt v izbe. V prípade návštev sa prítomnosť manžela neobmedzuje prevádzkovými pomermi. Stredisko nie je vybavené pre prespanie návštev ani ak ide o manželský pár.
- 3) Každý má právo na včasné a úplné informácie o stave životného prostredia a o príčinách a následkoch tohto stavu. Nie sú známe rizikové faktory životného prostredia, ktoré by mohli zásadným spôsobom ovplyvňovať zdravotný stav našich klientov. V blízkosti prevádzky sa nenachádza chemická škodlivina, ktorej únik by mohol spôsobiť ohrozenie zdravia alebo života našich klientov.
- 4) Nikto nesmie nad mieru ustanovenú zákonom ohrozovať ani poškodzovať životné prostredie, prírodné zdroje a kultúrne pamiatky.
- 5) Len zákon ustanoví, ktoré konanie je trestným činom a aký trest, prípadne iné ujmy na právach alebo majetku možno uložiť za jeho spáchanie. Stredisko pri svojich šetreniach a záznamoch zásadne neuvádza hodnotenie zisteného stavu ako skutkovú podstatu akéhokoľvek trestného činu. Sankcie za udalosti definované v interných predpisoch nie sú trestami a definované udalosti nie sú trestnými činmi, respektíve posúdenie povahy činu Stredisko nevykonáva. V prípade, že sa oprávnené domnieva že trestný čin mohol byť spáchaný, podá trestné oznámenie spôsobom ustanoveným v príslušnom zákone.
- 6) Stredisko rešpektuje prezumpciu nevinu a na svojich klientov nenahliada ako na vinných zo spáchania trestného činu až do nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia súdu a to ani v prípade, ak Stredisko podalo na klienta trestné oznámenie, alebo mu je známe, že bolo podané trestné oznámenie alebo bolo vznesená obvinenie. Zamestnanci majú zakázané vyjadrovať sa o prebiehajúcom stave ako o trestnom čine, hodnotiť ho v jeho skutkovej podstate a označovať klienta ako páchatela.
- 7) Každý sa môže domáhať zákonom ustanoveným postupom svojho práva na nezávislom a nestrannom súde a v prípadoch ustanovených zákonom na inom orgáne Slovenskej republiky. Stredisko v prípade potreby poskytuje klientovi súčinnosť aj prostredníctvom sociálneho poradenstva a pomoci pri ochrane práv a právom chránených záujmov klienta.
- 8) Každý má právo na náhradu škody spôsobenej nezákonným verejnou správou alebo nesprávnym úradným postupom. Ak sa klient domnieva, že mu bola takáto škoda spôsobená, môže požiadať o pomoc pri ochrane práv a právom chránených záujmov sociálneho pracovníka, ktorý postupuje v rámci svojich kompetencií.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 16/18

Čl. 16.


PRAVIDLÁ PRE OCHRANU PRÁV KLIENTA SOCIÁLNEJ SLUŽBY PRED PREDISUDKAMI A NEGATÍVNymi HODNOTENIAMi

- 1) K zamedzeniu porušovania práv klienta sociálnej služby sú v prevádzkach zavedené jasné pravidlá, ktorými sa musia riadiť všetci zamestnanci. Zároveň sú zamestnanci školení v problematike interných postupov pre dodržiavanie základných práv a slobôd ako aj v správnej komunikácii s klientom.
- 2) Pravidlá pre správanie sa zamestnancov vyjadruje najmä etický kódex, ktorý je osobitným interným predpisom k podpore dodržiavanie základných práv a slobôd v organizácii.
- 3) Priamy dohľad nad dodržiavaním ľudských práv klientov v sociálnych službách na jednotlivých úsekoch Strediska sociálny pracovník.
- 4) Sociálny pracovník vedie evidenciu o rizikách v oblasti základných práv a slobôd a o porušovaní základných práv a slobôd. O každom novom zázname informuje bezodkladne riaditeľku. V prípade potreby riaditeľka v spolupráci s sociálnym pracovníkom nariadi preventívne a nápravné opatrenia na odstránenie problému alebo zníženie miery rizika.

Čl. 17.

PREVENTÍVNE OPATRENIA A KONTROLNÉ OPATRENIA

- 1) V súlade s týmto interným predpisom a ostatnými internými predpismi jednotlivých úsekoch Strediska zabezpečuje:
 - školenie zamestnancov k postupom, pravidlám a podmienkam dodržiavania základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnych služieb,
 - pravidelné zisťovanie spokojnosti klientov formami uvedenými v príslušných príručkách implementácie podmienok kvality,
 - klient najmä pobytových služieb je pri nástupe v jemu zrozumiteľnej forme a obsahu poučený sociálnym pracovníkom o tom, aké má práva a povinnosti v súlade s týmto interným predpisom a príslušnými pravidlami pre jednotlivé úseky Strediska,
 - hodnotenie prijatých postupov, pravidiel a podmienok a ich prípadná úprava,
 - dodržiavanie ľudských práv vo všetkých činnostiach zameraných na klienta,
 - pravidelnú supervíziu, ktorá napomáha zvyšovať kvalitu odbornej práce a podnecovať osobnostný rozvoj zamestnancov (napr. napomáha identifikovať vlastné predsudky, stereotyp, ktoré by mohli mať za následok diskriminačné správanie voči určitej skupine alebo skupinám klientov).
- 2) Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd sa môže vykonať kedykoľvek. Kontrola sa vykonáva rozhovorom s klientmi, nahliadnutím do evidencie porušovania práv a slobôd a preverením dodržiavania preventívnych a nápravných opatrení.
- 3) Kontrolu môžu vykonávať:
 - Riaditeľka Strediska
 - Sociálny pracovník

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 17/18

Čl.18 DOKUMENTÁCIA A ZÁZNAMY O KVALITE

1 Archivovanie dokumentácie

Výtlačok č. xx tohto dokumentu má trvalú archivačnú hodnotu a jeho lehota uloženia je A5 rokov.

1. Záznamy o kvalite

Číslo	Názov záznamu	Spracovateľ záznamu	Forma záznamu	Miesto uloženia	Doba archivácie
1.	Evidencia IP a PK	MK	IS Registratúra	R	10
2.	Pripomienkové konanie k dokumentu	Pripomienkujúci	F	MK	5
3.	Oboznámenie pracovníkov s dokumentom	Vedúci úseku	F	MK	5
4.	Evidencia zmien a doplnkov	MK	F	MK	5
5.	Registratúrny denník	R	IS Registratúra	R	A10

2. Rozdeľovník

- Výtlačok číslo xx Manažér/ka kvality (originál)
- Výtlačok číslo 1 Riaditeľ
- Výtlačok číslo 2 Úsek správy- referent PaM
- Výtlačok číslo 3 Vedúca úseku ZOS Vavilovova
- Výtlačok číslo 4 Vedúca úseku ZOS Mlynarovičova
- Výtlačok číslo 5 Vedúca úseku OSvD
- Výtlačok číslo 6 Koordinátor úseku DpRaD
- Výtlačok číslo 7 Úsek správy- referent ekonomiky
- Výtlačok číslo 8 Úsek správy- referent hospodárskej správy
- Výtlačok číslo 9 Referent prepravnej služby

3. Zodpovednosť


Za spracovanie, pripomienkovanie, vydanie, zmenové konanie, archiváciu a likvidáciu tohto dokumentu je zodpovedný manažér kvality.

Za jeho schválenie a oboznámenie pracovníkov Strediska s jeho obsahom je zodpovedný riaditeľ.

Každý pracovník, ktorý zistí v tomto predpise chybu, je povinný o nej informovať manažéra kvality.


4. Zmeny

Zmeny v tomto dokumente môže vykonať len manažér kvality po odsúhlasení zmien riaditeľom.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 351/923/2018
	Interný predpis č.1/2018 Ochrana dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby	Strana 18/18


5. Prílohy

- Príloha č. 1 IP08/2017.F01 Pripomienky zainteresovaných strán a k dokumentu (aplikovaný len pri výtlačku číslo xx)
- Príloha č. 2 IP08/2017.F02 Záznam o oboznámení sa s dokumentom(aplikovaný len pri výtlačku číslo xx)
- Príloha č. 3 IP01/2018.F01 Záznam o oboznámení klienta s jeho právami i povinnosťami v súlade s IP 01/2018 a domácim poriadkom. (spis klienta)
- príloha č. 4 IP01/2018.F02 Evidencia porušení základných práv a slobôd(vzor) 1x ročne sa zakladá k IP ako dokument
- Príloha č. 5 IP01/2018.F03 Preventívne nápravne opatrenia OLP
- Príloha č. 6 IP01/2018.F04 Záznam o oboznámení klienta s jeho právami i povinnosťami v súlade s IP 01/2018 a domácim poriadkom
- Príloha č. 7 IP01/2018.F05 Záznam o oboznámení klienta v domácnosti s jeho právami i povinnosťami v súlade s IP 01/2018

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Proces implementácia ľudských práv
	Deklarácia ľudských práv Strediska	Reg. znak:

**Stredisko sociálnych služieb Petržalka
vyhlasuje, že bude zabezpečovať voči klientom nasledujúce:**

1. Zaručí Základné ľudské práva a slobody bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické či iné zmýšľanie, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie.
2. Zabezpečí úkony na ochranu zdravia a života.
3. Rešpektuje intimitu a súkromie. Zachováva mlčanlivosť o informáciách o klientoch.
4. Chráni pred ponižovaním alebo zneužívaním. Ku klientom sa správame slušne a s rešpektom.
5. Akceptuje slobodnú vôľu PSS na voľbu druhu, rozsahu a spôsobu poskytovanej služby.
6. Každému ošetrovateľskú a opatrovateľskú starostlivosť.
7. slobodný pohyb v zariadení i mimo neho.
8. poskytuje možnosť prejaviť slobodne svoj názor, vyjadriť svoju spokojnosť alebo nespokojnosť s poskytovanými sociálnymi službami, možnosť vyjadriť názor na zlepšenie SS. Možnosť svoj názor vyjadriť verejne alebo anonymne.
9. podmienky na dôstojný život, rešpektuje klienta samotného, jeho životné skúsenosti, zachováva rešpekt k osobnej cti, dobrej povesti a menu. Klienta vníma ako seberovného, plnohodnotného občana, ktorý nie je obmedzený diagnózou alebo sociálnou situáciou.
10. Umožňuje ponechať si osobné veci aj po nástupe do Strediska.
11. právo slobodne praktizovať a prejavovať svoje náboženské vyznanie a vieru. Toleruje a rešpektuje vieru a hodnoty, životnú filozofiu alebo slobodu náboženstva.
12. nepovoľuje vo svojich priestoroch šírenie informácií, ktoré smerujú k potláčaniu ľudských práv a slobôd, šíreniu nenávisťi, xenofóbie, rasizmu alebo sú iným spôsobom v rozpore s platnými zákonmi.
13. možnosť zhromažďovať majú klienti v spoločenských miestnostiach alebo jedálni
14. možnosť voliť s Stredisku, u imobilných PSS pri lôžku
15. sprostredkovať informácie pomocou TV programov, na nástenkách – oznamy, informácie o činnostiach Strediska a denných aktivitách. Pomáhať pri pochopení zákonov, predpisov
16. rešpektuje prezumpciu neviny

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	IP012018.F01
	Záznam o oboznámení klienta s jeho právami i povinnosťami v súlade s týmto IP a domácim poriadkom.	Spis klienta

Potvrdzujem svojím podpisom a prehlasujem, že som bola s dokumentom Interným predpisom č. 1/2018 Ochrana dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby a Interným predpisom č. 8/2016 Domáci poriadok – Zariadenie opatrovateľskej služby riadne oboznámená prehlasujem, že som bola oboznámená i s mojimi právami a povinnosťami, porozumela som im a budem sa nimi počas môjho pobytu v zariadení, v ktorom sa mi poskytujú sociálne služby riadiť. Ďalej prehlasujem, že vybrané poučenia budem záväzne dodržiavať


1. Budem rešpektovať zásady spolunažívania, budem tolerantný voči druhým osobám a spolubývajúcim a svojim konaním nebudem obmedzovať či ohrozovať, iných klientov a zamestnancov pri výkone pracovných povinností.
2. Priestory a areál strediska neopustím bez vedomia službukonajúcich zamestnancov a vypísania Záznamu o odchode a príchode klienta ZOS u službukonajúceho.
3. Budem rešpektovať vyhradené priestory pre zamestnancov a nebudem do nich vstupovať.
4. Všetky osobné veci budem mať riadne označené vlastnou značkou/iniciálami.
5. Nebudem vykonávať vo svojej izbe žiadne zmeny alebo úpravy, ako aj akýmkoľvek spôsobom zasahovať do zariadenia a priestorov zariadenia bez súhlasu riaditeľky, alebo vedúcej zariadenia opatrovateľskej služby.
6. Nebudem úmyselne znečisťovať priestory Strediska a vedome poškodzovať majetok strediska.
7. Budem dodržiavať protipožiarne a bezpečnostné predpisy a v prípade ohrozenia sa nimi riadiť.
8. Nebudem užívať alkoholické nápoje, v takom množstve ktorým by som ohrozil svoje zdravie a spôsoboval zjavnú opitosť, ohrozoval ostatných klientov svojím správaním a narušal ich pokoj a celkový chod zariadenia.
9. Budem dodržiavať príkaz zákazu fajčenia v priestoroch Strediska, a fajčiť budem len na vyhradenom mieste v areáli strediska. Svojim fajčením nebudem obmedzovať ostatných klientov.

Kompletné dokumenty základných ľudských práv a slobôd, sú dostupné k nahliadnutiu u sociálneho pracovníka zariadenia

V Bratislave, dňa.....

.....
podpis prijímateľa sociálnej služby

.....
podpis rodinného príslušníka/zástupcu

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	IP01/2018.F04
	Záznam o oboznámení klienta s jeho právami i povinnosťami v súlade s týmto IP a domácim poriadkom DpRaD	Spis-klienta


Potvrdzujem svojím podpisom a prehlasujem, že som bola s dokumentom Interným predpisom č. 1/2018 Ochrana dodržiavania Pudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby a Interným predpisom č. 9/2016 Domáci poriadok – Domov pre rodičov a deti riadne oboznámená prehlasujem, že som bola oboznámená i s mojimi právami a povinnosťami, porozumela som im a budem sa nimi počas môjho pobytu v zariadení, v ktorom sa mi poskytujú sociálne služby riadiť.

Ďalej prehlasujem, že vybrané poučenia budem záväzne dodržiavať

1. Budem rešpektovať zásady spolunažívania, nevyvolávať hádky, akékoľvek spory, vzájomne sa neosočovať, nepoužívať vulgarity, byť tolerantný voči druhým osobám a spolubývajúcim. Rešpektovať a riadiť sa pokynmi sociálneho pracovníka a službukonajúcich opatrovateliek ZOS. Svojím konaním nebudem obmedzovať, či ohrozovať iných klientov a zamestnancov pri výkone pracovných povinností.
2. Budem so svojimi deťmi rešpektovať súkromie všetkých ostatných osôb počas vykonávania hygieny v kúpeľni, čím budú využívať oznám na dverách kúpeľne s označením obsadené/volné.
3. Pregarujem, že nenechám svoje neplnoleté dieťa v zariadení bez dozoru, vždy poverím inú dospelú osobu o starostlivosti a budem o tom informovať sociálneho pracovníka.
4. Budem sa riadiť úsporným režimom zariadenia a to: po odchode z miestnosti zahasiť svetlá, zhasiť svetlá počas nočného spánku a šetriť vodou pri sprchovaní a kúpaní
5. Budem si značiť vlastným menom svoje všetky potraviny, ako i nádoby s navareným jedlom,
6. Budem dodržiavať domáci poriadok zariadenia, so zreteľom:
 - na zákaz nosenia a konzumácie jedla na izbách
 - zákazu zamykania na izbách
 - povinnosťou pri odchode zo zariadenia odovzdávať kľúče od izby na určené miesto
 - po odchode zo zariadenia nechať po sebe čisto ako na izbách tak i v spoločných priestoroch
1. Budem udržiavať neustále čistotu zariadenia, v kuchyni a na izbách a spoločenských priestoroch
2. Budem rešpektovať so svojimi deťmi zákaz vstupu do areálu a na pozemok súkromnej materskej škôlky
3. Budem dodržiavať príkazu zákaz fajčenia v priestoroch DpRaD, fajčiť sa môže len na vyhradenom mieste, ohorky z cigariet nepohadzovať po zemi areálu.

V Bratislave, dňa.....

.....
podpis prijímateľa sociálnej služby

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	IP012018.F05
	Záznam o oboznámení klienta v domácnosti s jeho právami i povinnosťami v súlade IP č.1/2018	Spis klienta

Potvrdzujem svojím podpisom a prehlasujem, že som bol/a s dokumentom Interným predpisom č. 1/2018 Ochrana dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby, Pracovným postupom č. 5/2018 činnosti opatrovateľskej služby v domácnosti riadne oboznámená prehlasujem, že som bola oboznámená/y i s mojimi právami a povinnosťami, porozumel/a som im a budem sa nimi počas poskytovania opatrovateľskej služby v domácnosti riadiť.

Ďalej prehlasujem, že vybrané poučenia budem záväzne dodržiavať

1. Budem rešpektovať zásady spolupráce, budem tolerantný/á voči druhým osobám a svojim konaním nebudem obmedzovať či ohrozovať zamestnancov Strediska pri výkone ich pracovných povinností.
2. Nebudem požívať alkoholické nápoje v takom množstve, ktorým by som ohrozil svoje zdravie a spôsoboval zjavnú opitosť, ohrozoval a správal sa hrubo a vulgárne voči opatrovateľke počas jej pracovného času.
3. Počas dohodnutej pracovnej doby opatrovateľky budem fajčiť len s jej súhlasom a vo vymedzenom priestore (napr. iná izba, balkón, pri otvorenom okne) tak, aby som fajčením neobmedzoval výkon jej práce a nepoškodzoval jej zdravie.
4. Bol som poučený, že do úkonu: „Bežné upratovanie v domácnosti“ spadá: vysávanie a umývanie podláh, utieranie prachu z nábytku do výšky bez použitia stoličky, hygiena sociálneho zariadenia.
Beriem na vedomie, že do úkonu „Bežného upratovania v domácnosti“ nespádajú činnosti, pri ktorých musí opatrovateľka používať rebrík, prípadne stoličku z dôvodu jej ochrany a bezpečnosti pri práci (napr. umývanie okien, pranie a vešanie záclon, závesov, čistenie žalúzií, obrazov, stropných svietidiel).
5. Beriem na vedomie, že počas čerpania riadnej dovolenky opatrovateľky, jej práceneschopnosti, či návštevy lekára, Stredisko mi môže zabezpečiť zástup inou opatrovateľkou len podľa ich prevádzkových možností.
6. Bol som oboznámený že: Poskytovateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby ak:
 - budem hrubo porušovať povinnosti vyplývajúcej zo Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby,
 - nezaplatím dohodnutú úhradu za sociálnej služby za čas dlhší ako tri mesiace alebo platím len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady,
 - nebudem využívať bez udania vážneho dôvodu sociálnu službu po dobu dlhšiu ako 6 po sebe nasledujúcich mesiacoch; za vážny dôvod sa považuje najmä pobyt v zdravotníckom zariadení.


V Bratislave, dňa.....

.....
podpis prijímateľa sociálnej služby

.....
podpis rodinného príslušníka/zástupcu

Priloha s originálom


Príloha č. 1

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 1/20

Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby IP č.8/2016


Vydaný v zmysle príslušných ustanovení zriaďovacej listiny, organizačného poriadku zariadenia, zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov a Všeobecne záväzného nariadenie mestskej časti Bratislava-Petržalka č.4/2012 o poskytovaní sociálnych služieb a výške úhrady za sociálne služby poskytované Strediskom sociálnych služieb Petržalka .

Dokument:	Vypracovala:	Preverili:	Schválili:	Verzia:	1	Platná od	01.04.2016
Meno a priezvisko			Mgr. Soňa Cháňeková	Revízia:	02	Platná od	01.04.2020
Funkcia	Vedúca/sociálna pracovníčka	Manažér kvality	riadiťka	Počet výtlačkov:	5		
Dátum	21.03.2020	21.03.2020	21.03.2020	Výtlačok číslo:	02		
Podpis				Reg. znak	V2	LU	A5

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 2/20


OBSAH

- Čl. 1 Úvodné ustanovenie
- Čl. 2 Všeobecné ustanovenia
- Čl. 3 Podmienky poskytovania sociálnych služieb v zariadení
- Čl. 4 Prijatie občana, predĺženie a ukončenie poskytovania sociálnej služby
- Čl. 5 Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb
- Čl. 6 Výška úhrad za služby a realizácia úhrad
- Čl. 7 Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby
- Čl. 8 Sociálne poradenstvo
- Čl. 9 Sociálna rehabilitácia
- Čl. 10 Zásady ubytovania
- Čl. 11 Stravovanie klientov
- Čl. 12 Ošetrovateľská a ostatná zdravotná starostlivosť
- Čl. 13 Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva
- Čl. 14 Základné práva a povinnosti klientov
- Čl. 15 Denný harmonogram
- Čl. 16 Návštevy u klientov
- Čl. 17 Úschova cenných vecí klientov a osobná korešpondencia klientov
- Čl. 18 Náhrada škody spôsobenej zariadením klientovi
- Čl. 19 Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku
- Čl. 20 Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia klienta
- Čl. 21 Spolupodieľanie sa klienta na kvalite služieb a riešenie sťažností
- Čl. 22 Záverečné ustanovenia
- Čl. 23 Dokumentácia a záznamy o kvalite

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 3/20

Článok 1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Domáci poriadok zariadenia opatrovateľskej služby vydaný Strediskom sociálnych služieb Petržalka upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečovaní a poskytovaní sociálnych služieb v zariadení opatrovateľskej služby, upravuje práva a povinnosti klientov v súlade s platnou legislatívou a všeobecne záväznými predpismi. **Domáci poriadok** zariadenia opatrovateľskej služby ustanovuje podmienky na zabezpečenie kvalitného poskytovania sociálnych služieb klientom zariadenia opatrovateľskej služby, čo predpokladá aj vytvorenie pozitívnych sociálnych vzťahov medzi klientmi navzájom ako aj medzi klientmi a pracovníkmi zariadenia. Záväzný je pre všetkých klientov a pracovníkov zariadenia, ako aj ich návštevníkov.
2. Predpokladom poskytovania kvalitných služieb je poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života klientov zariadenia. Stredisko sociálnych služieb Petržalka chce uplatňovať systém manažérstva kvality ako nástroj trvalého zlepšovania všetkých činností i v zariadení opatrovateľskej služby. Dôraz kladie hlavne na hodnoty ako je:
 - Dôstojnosť
 - Ľudskosť
 - Teplota domova
 - Profesionalita
 - Spravodlivosť.
3. V domácom poriadku zariadenia opatrovateľskej služby je odvolávka na „proces“, myslí sa tým spracovaný postup, s ktorým musí byť klient, respektíve jeho zákonný zástupca a dotknutí rodinní príslušníci oboznámení primeraným spôsobom a v primeranom rozsahu. Proces je súčasťou Príručky plnenia podmienok kvality. Domáci poriadok sa odvoláva na proces vtedy, ak opisovanie celej činnosti nie je zachytené v domácom poriadku.
4. Stredisko sociálnych služieb Petržalka aplikuje podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb podľa prílohy č.2 písm. A, zákona o sociálnych službách (ďalej len „podmienky kvality“). S postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s touto prílohou informuje Stredisko svojich zamestnancov na svojich interných školeniach a poradách.
5. Sociálna služba je „odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na:
 - a) prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,
 - b) zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopností fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
 - c) zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
 - d) riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
 - e) prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 4/20

6. Použité skratky a pojmy


Stredisko	Stredisko sociálnych služieb Petržalka
MÚ MČ	Miestny úrad mestskej časti Bratislava-Petržalka
ZOS	Zariadenie opatrovateľskej služby
VZN	Všeobecne záväzné nariadenie mestskej časti Bratislava- Petržalka č.6/2020 zo dňa 23.06.2020 o poskytovaní a výške úhrady za sociálne služby
Zákon	Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
klient	Prijímateľ sociálnej služby
BSK	Bratislavský samosprávny kraj
Zmluva	Zmluva o poskytovaní sociálnej služby

Článok 2 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Stredisko sociálnych služieb Petržalka so sídlom Mlynarovičova 23,851 03 Bratislava je organizácia zriadená Miestnym zastupiteľstvom mestskej časti Bratislava Petržalka od 01. 03. 2003 ako rozpočtová organizácia. Stredisko ako účelové sociálne zariadenie bolo zriadené na základe zákona o obecnom zriadení a na plnenie úloh v oblasti sociálnych služieb pre občanov mestskej časti Bratislava - Petržalka. Stredisko spadá do dle zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v plnom rozsahu na zabezpečovanie sociálnych služieb spojených s poskytovaním odbornej metodologickej, sociálno - právnej a materiálnej pomoci občanom mestskej časti Bratislava - Petržalka. Stredisko je zapísané do registra poskytovateľov sociálnych služieb BSK dňom 09.09.2009.
2. Stredisko v súlade so svojím predmetom činnosti zabezpečuje sociálnu službu občanom na týchto úsekoch:
 - a) Zariadenie opatrovateľskej služby,
 - b) Opatrovateľská služba v domácnosti,
 - c) Domov pre rodičov a deti,

Článok 3 PODMIENKY POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

1. Zariadenie opatrovateľskej služby poskytuje sociálne služby v dvoch prevádzkach a to v objekte na Mlynarovičovej ulici s kapacitou 30 klientov a v objekte na Vavilovovej ulici s kapacitou 20 klientov. Podľa zákona o sociálnych službách zariadenie poskytuje sociálne služby na určitý čas po dobu jedného roka plnoletej fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, ak jej nemožno poskytnúť opatrovateľskú službu v domácnosti. V prípade, že je prijímateľ sociálnej služby čakaťom na umiestnenie v inom sociálnom zariadení určenom na trvalé bývanie, Zmluva na dobu určitú, po

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 5/20


dobu jedného roka, pobyt prijímateľa bude predĺžený a to opätovným uzatvorením zmluvy na dobu umiestnenia prijímateľa do tohto sociálneho zariadenia.

2. V zariadení opatrovateľskej služby sa poskytuje:
 - a) pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
 - b) sociálne poradenstvo,
 - c) sociálna rehabilitácia,
 - d) ubytovanie,
 - e) stravovanie,
 - f) upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
 - g) osobné vybavenie,
 - h) úschovu cenných vecí.
3. Zariadenie je zamerané na vytváranie prostredia s rodinnou atmosférou. Preto v ňom nie je možné poskytovať služby osobe, ktorá trpí závažnými poruchami správania alebo sa u nej vyskytujú opakované závažné prejavy agresie voči iným ľuďom, sebe samému, alebo predmetom. Táto vylučujúca podmienka sa posudzuje individuálne. Do zariadenia tiež nie je možné prijať osobu, pokiaľ trpí akútnym alebo chronickým infekčným ochorením.
4. Zariadenie prihliada na individuálne potreby klienta, aktivizuje ho podľa jeho schopností a možností a poskytuje sociálnu službu na odbornej úrovni.
5. 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.
6. Zariadenie vytvára podmienky pre vykonanie návštev, ktoré sa môžu zdržiavať v izbe klienta, v spoločenskej miestnosti 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 spolupracuje s príbuznými klientov, poskytuje im poradenstvo a v prípade potreby informuje o celkovom stave klienta a jeho zmenách. Zariadenie neposkytuje možnosť ubytovania rodinného príslušníka, či inej blízkej osoby.
7. Zamestnanci a klienti zariadenia dodržiavajú ustanovenia tohto domáceho poriadku a snažia sa usilovať 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.

Článok 4


PRIJATIE KLIENTA, PREDĽŽENIE A UKONČENIE POSKYTOVANIA SOCIÁLNEJ SLUŽBY

1. Prijímanie klienta, predĺženie a ukončenie poskytovania sociálnej služby sa riadi Procesom prijímania a prepúšťania klienta.
2. S činnosťami súvisiacimi s prijímaním klienta je občan, ktorý sa zaujíma o poskytovanie sociálnych služieb, respektíve jeho zákonný zástupca oboznámený pri prvom kontakte so zariadením. V prípade, že sa prvého kontaktu zúčastňujú rodinní príslušníci záujemcu, sú oboznámení s procesom rovnocenne

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 6/20

ako záujemca o službu, ktorý sa má v budúcnosti stať klientom respektíve prijímateľom sociálnej služby zariadenia.

3. O všeobecných informáciách podmienkach prijatia, náležitostiach prijatia a základnom postupe pri prijímaní je záujemca o službu prípadne rodinný príslušník nielen informovaný ústne, ale osobne obdrží informačný leták spolu s formulármi potrebnými na prijatie. V prípade potreby sú všetky informácie zverejnené na internetovej stránke Strediska: www.ssspetrzalka.sk
4. Za uskutočnenie prvého kontaktu, informovanie ako aj riadenie procesu prijímania a prepúšťania klienta je zodpovedný sociálny pracovník zariadenia.
5. Občan sa stáva klientom dňom podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb.
6. Pri informovaní sa dodržiavajú zásady transparentnosti a zrozumiteľnosti. O stave a situácii klienta poskytuje rodinným príslušníkom informácie sociálny pracovník – vedúci zariadenia.
Informácie je možné poskytnúť:
 - a) osobne,
 - b) telefonicky,
 - c) elektronickou alebo listovou poštou.
7. Od nadobudnutia účinnosti podpísania zmluvy oboma zmluvnými stranami, si po uplynutí doby určitej (maximálna dĺžka poskytovania sociálnej služby je po dobu jedného roka), môže klient, alebo v zastúpení rodinný príslušník požiadať o predĺženie zmluvy na základe Žiadosti o predĺženie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby ZOS, kde uvedie:
 - a) aké kroky boli z jeho strany zabezpečené v rámci trvalého riešenia poskytovania sociálnej služby,
 - b) uvedie dôvody predĺženia zmluvy o poskytovaní sociálnej služby,
 - c) predloží kópiu žiadosti o zaradení do poradovníka Zariadenia pre seniorov, že je naďalej čakateľom.
8. Poskytovanie sociálnej služby sa ukončí v nasledovných prípadoch:
 - a) uplynutím dohodnutej doby,
 - b) úmrtím klienta,
 - c) ukončením na vlastnú žiadosť,
 - d) ukončením z dôvodu ukončenia poskytovania sociálnych služieb zo strany Strediska.
9. O ukončenie poskytovania sociálnej služby môže požiadať klient alebo jeho zákonný zástupca písomne.
10. V prípade ukončenia poskytovania sociálnej služby zo strany Strediska, sa zaväzuje zariadenie spolupracovať s klientom, alebo jeho zákonným zástupcom a rodinnými príslušníkmi na hľadani iného riešenia ako pobytu v zariadení a dohodne ukončenie služby v primeranom termíne. Ak dohoda nie je možná, najmä z dôvodu odmietnutia spolupráce dotknutých osôb, alebo zariadenie nevie eliminovať riziká ďalšieho pobytu, rozhodne o termíne ukončenia poskytovania služby aj bez dohody.
11. O priebehu poskytovania sociálnych služieb od prijatia až po ukončenie pobytu v zariadení sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu klienta.


	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 7/20

12. Súčasťou procesu ukončovania je aj vzájomný prepočet pohľadávok a záväzkov, odovzdanie majetku užívaného klientom zariadeniu, ako aj odovzdanie klientovi alebo jeho právnomu zástupcovi, cenných vecí, prípadne finančnej hotovosti vedených v depozite Strediska.
13. Spis klienta sa vystavuje, vedie a archivuje podľa ustanovení Interného predpisu o riadenej dokumentácii a Registratúrneho poriadku.
14. V prípade mimoriadnej situácie ako je napr. vyhlásenie karantény, epidémie infekčného vírusového ochorenia a pod. sa budú zamestnanci Strediska riadiť Pracovným postupom č.4/2018 Riešenie krízových a mimoriadnych situácií.

Článok 5

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

1. 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.
2. Zmluvu za Stredisko podpisuje štatutárny zástupca, ktorým je riaditeľka Strediska.
3. Všetky náležitosti ku podpisu zmluvy sa riadia §74 zákona o sociálnych službách v znení neskorších predpisov a VZN mestskej časti Bratislava Petržalka v znení neskorších predpisov o podmienkach poskytovania sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za poskytované sociálne služby. S ustanoveniami zákona a VZN oboznamuje záujemcu alebo rodinného príslušníka sociálny pracovník zariadenia.
4. Zájemca o službu alebo jeho právny zástupca musí byť s ustanoveniami zmluvy ako aj s dopadom právnych záväzkov oboznámený pred podpisom zmluvy v jemu zrozumiteľnej forme.
5. Zmluva je súčasťou spisu klienta. Zmeny zmluvy sa vykonávajú formou písomného dodatku.
6. Zariadenie môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby:
 - a) ak klient začal trpieť závažnými poruchami správania, ktoré ohrozujú jeho bezpečnosť, bezpečnosť iných klientov a personálu, alebo mu nie je možné zabráňovať v poškodzovaní jeho majetku, majetku iných klientov alebo zariadenia bez sústavného používania prostriedkov telesného obmedzenia,
 - b) ak je klient chronickým zdrojom šírenia infekčných ochorení, ktoré nie je možné eliminovať,
 - c) ak klient hrubo porušuje dobré mravy spoluzití, preukázateľne sa stal inak nespôsobilým k pobytu v zariadení a nie je možné prijať adekvátne opatrenia zabezpečujúce jeho ďalší pobyt,
 - d) ak si klient neplní povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy a ustanovení tohto domáceho poriadku.
7. Zariadenie vypovie zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, 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.


	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 8/20

Článok 6 VÝŠKA ÚHRADY ZA SLUŽBY A REALIZÁCIA ÚHRADY

1. Stanovenie výšky úhrad sa riadi § 72 a 73 zákona o sociálnych službách. Podrobnosti o spôsobe určenia úhrady za služby a jej výšky a spôsob určuje VZN mestskej časti Bratislava- Petržalka v znení neskorších predpisov.
2. Celková výška úhrady sa vypočítava za mesiac, pričom sa spočítajú úhrady za jednotlivé služby podľa denných sadzieb a vynásobia sa počtom kalendárnych dní v mesiaci, počas ktorých bola služba poskytovaná. List kalkulácie pre denné sadzby je prílohou zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
3. Klient je povinný vykonávať úhrady v sumách, spôsobom a v termínoch tak, ako sa v zmluve zaviazal.
4. Nezaplatená úhrada, alebo jej časť sa stáva pohľadávkou Strediska 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.
5. Preplatok úhrady je pohľadávkou klienta voči Stredisku. Stredisko je povinné tento preplatok vyplatiť klientovi ku dňu nasledujúcej pravidelnej úhrady klienta.
6. O vzniknutom preplatku a nedoplatku je klient informovaný najneskôr k najbližšiemu dňu pre platenie úhrad. Zároveň sa dohodne aj spôsob vyrovnania nedoplatku alebo preplatku.
7. Za klienta môže platiť alebo do predpísanej výšky doplácať úhrady aj iná osoba. V takom prípade sa s ňou spíše osobitná zmluva „Dohoda o prístupní záväzku“ o platení alebo doplácaní úhrad za klienta. Ustanovenia o preplatku alebo nedoplatku sa použijú analogicky.
8. Klient, jeho zákonný zástupca, respektíve iná osoba, ktorá sa podieľa na úhradách, obdrží výpis z realizovaných úhrad pri platbe úhrady.

Článok 7 POMOC FYZICKEJ OSOBE PRI ODKÁZANOSTI NA POMOC INEJ FYZICKEJ OSOBY

1. Pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby (ďalej len „opatrovanie“) sa poskytuje v závislosti od stupňa odkázanosti, ktorý je určený v právoplatnom posudku a rozhodnutí o odkázanosti na sociálnu službu.
2. Opatrovanie sa riadi Procesom opatrovania. Vykonávajú ho kvalifikované opatrovateľky, ktoré spĺňajú podmienky odbornej spôsobilosti v zmysle zákona o sociálnych službách.
3. O priebehu opatrovania a jednotlivých výkonoch sa vedú záznamy, ktoré sú súčasťou spisu klienta.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 9/20

Článok 8 SOCIÁLNE PORADENSTVO


1. Sociálne poradenstvo sa poskytuje klientovi s cieľom posúdiť povahu jeho problému prípadne jeho rodiny, poskytnúť základné informácie o možnostiach riešenia problému a podľa potreby dať odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Môže oň požiadať klient alebo jeho opatrovník alebo príbuzný kedykoľvek v priebehu poskytovania služby. Sociálne poradenstvo sa poskytuje aj bez vyžiadania klienta, pokiaľ podľa povahy problému sociálna pracovníčka posúdi, že je potrebné.
2. Sociálne poradenstvo sa riadi Procesom sociálneho poradenstva a jeho poskytnutie je bezplatné. Vykonáva ho sociálna pracovníčka a vedie o tom záznamy určené procesom sociálneho poradenstva.
3. Sociálne poradenstvo je možné poskytnúť aj inému klientovi, ako záujemcovi o poskytnutie služby, pokiaľ o to požiada. V takom prípade sa spis klienta nezakladá, ale sa urobí len príslušný záznam do formulára.

Článok 9 SOCIÁLNA REHABILITÁCIA


1. Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť, ktorá sa v súlade s § 21 zákona o sociálnych službách poskytuje klientovi na podporu jeho samostatnosti, nezávislosti a sebaistočnosti. Zameriava sa na rozvoj a nácvik zručností alebo na aktivizovanie schopností a posilňovanie návykov pri sebaobslužbe, pri úkonoch starostlivosti o izbu a jej vybavenie a pri základných sociálnych aktivitách. Ďalej sa môže zamerať aj na nácvik používania pomôcky, nácvik prác v domácnosti, nácvik priestorovej orientácie a samostatného pohybu, výučba písania a čítania, nácvik zrakového vnímania a sociálna komunikácia.
2. Sociálna rehabilitácia sa riadi Procesom sociálnej rehabilitácie. Vykonáva ho pracovník sociálnej rehabilitácie alebo sociálna pracovníčka a vedie o tom záznamy určené procesom sociálnej rehabilitácie.
3. Program sociálnej rehabilitácie je súčasťou individuálneho prístupu ku klientom a je zaznamenaný v individuálnom pláne. Jednotlivé opatrenia a ciele nadväzujú na diagnostiku klienta.
4. Služby spojené so sociálnou rehabilitáciou sa poskytujú bezplatne. O využívaní týchto aktivít sa vedú skupinové a individualizované záznamy z činností.

Článok 10 ZÁSADY UBYTOVANIA

1. Klienti sú ubytovaní v zariadení na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v jednoposteľových, dvojposteľových a trojposteľových izbách so samostatným hygienickým a sociálnym zariadením alebo spoločnými sociálnymi zariadeniami a kúpeľňou. Ubytovanie sa riadi Procesom bývania.
2. Pri umiestnení klienta do izby sú podľa možnosti rešpektované jeho individuálne potreby a záujmy čím sa spoluvytvárajú podmienky pre uspokojovanie jeho potrieb a dobrého spolunažívania klientov navzájom.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 10/20

3. Zariadenie je povinné odovzdať klientovi posteľ v pridelenej izbe spolu s príslušenstvom v stave spôsobilom pre ich užívanie.
4. Osobné veci ktoré si priniesol klient do zariadenia a veci, ktoré mu boli zariadením pridelené, sa označujú osobnou značkou vlastnou klientovi. Veci pridelené a osobne prinesené klientom behom pobytu v zariadení (šatstvo, obuv, bielizeň) sa označujú obdobne.
5. Klienti majú k dispozícii spoločnú chladničku, do ktorej si ukladajú všetky potraviny označené vlastným menom, ako i nádoby s navareným jedlom. Čistotu chladničiek zabezpečujú opatrovateľky na úseku ZOS, jedenkrát do mesiaca, zabezpečujú celkové odmrazenie a vyčistenie. Vedúca úseku ZOS jedenkrát do mesiaca kontroluje čistotu a hygienu chladničiek.
6. Údržbu izieb a spoločných priestorov vykonáva a zabezpečuje zariadenie. Podrobnosti o údržbe a hygiene priestorov určí prevádzkový poriadok a riadi sa Procesom upratovania a prania. Klient oznamuje zistené závady vo svojej pridelenej izbe službukonajúcemu zamestnancovi. V prípade že závalu v izbe klienta zistí zamestnanec, oznámi to sociálnemu pracovníkovi a zapíše to do Knihy opráv respektíve riaditeľovi Strediska. Stredisko odstráni zistené závady neodkladne.
7. Klient je informovaný, že zmeny, alebo úpravy svojej izby, či iných priestorov zariadenia môže vykonávať po dohode s vedúcou zariadenia alebo riaditeľkou. V prípade svojoľnej realizácie priestorových zmien a úprav môže zariadenie požadovať od klienta uvedenie vykonanej zmeny do pôvodného stavu na jeho náklady.
8. Umiestnenie akýchkoľvek predmetov v spoločných priestoroch (vchod, chodby, schodištia, priestory pod schodišťami, spoločenské miestnosti a pod.), nepatriacich k vybaveniu zariadenia nie je vzhľadom na bezpečnosť dovolené. Výnimky povoľuje riaditeľka.
9. Pri používaní spoločných priestorov a zariadení nie je klient obmedzovaný alebo z nich vylúčený. Klient sa môže v zariadení slobodne pohybovať a má prístup do všetkých miestností, ktoré nemajú určené osobitné podmienky pre vstup. Tieto vyhradené priestory musia byť jasne označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám (napr. práčovňa, kuchyňa,...). Každému klientovi je toto obmedzenie a dostatočne vysvetlené s prihliadnutím k rešpektovaniu a napĺňaniu osobných práv každého klienta, podpore samostatnosti, k rešpektovaniu práva na primerané riziko
10. Za súkromný priestor klienta, na ktorý sa vzťahuje rešpektovanie práva na súkromie sa považuje jeho obytná izba, skrinka, skriňa a ostatný nábytok a to aj pridelený zariadením, v ktorom si odkladá svoje osobné veci, ďalej hygienické zariadenie, pokiaľ sa v ňom práve nachádza, stolička alebo kreslo v spoločných priestoroch vo vnútri aj mimo zariadenia, pokiaľ tam práve sedí, alebo iný priestor nevyhradený personálu, pokiaľ tam klient práve je a chce tam byť aktuálne osamelý. Za súkromie sa považuje tiež intímna zóna klienta, čo je priestor do 30 cm od jeho tela. Do tohto priestoru vstupuje personál ako do súkromného alebo aktuálne súkromného priestoru klienta, pričom dodržiava zásady ochrany tohto priestoru aj pred ostatnými klientmi.
11. 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.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 11/20


12. Personál pri úkonoch hygieny tela dbá na dodržiavanie zásad intimity a dôstojnosti klienta a pokiaľ je to možné tieto úkony robí mimo očný kontakt ostatných klientov. Personál tiež dbá na vhodné oblečenie klientov a robí opatrenia na ochranu nahoty klientov hlavne pri sprchovaní a prezliekaní alebo pri tendencii klienta sa obnažovať.
13. Personál požiada rodinných príslušníkov a návštevy, aby opustili izbu počas vykonávania hygieny vzhľadom na zachovanie intimity klienta a jeho ľudskej dôstojnosti.

Článok 11 **STRAVOVANIE KLIENTOV**

1. Zariadenie neprevádzkuje vlastnú kuchyňu, disponuje len čajovou kuchynkou na prípravu raňajok, desiatej a olovrantu. Stravovanie klientov sa riadi Procesom stravovania.
2. Strava je servírovaná v spoločenskej miestnosti, ktorá slúži aj ako jedáleň, alebo priamo v jedálni zariadenia v estetickom a primeranom prostredí. Na základe lekárskeho odporúčenia diéty lekárom je možnosť odoberať racio stravu, diabetickú stravu, šetriacu stravu. Klient má možnosť výberu z dvoch druhov obedov v prípade odoberania racionálnej diéty. Racionálna strava sa podáva 5 krát denne a v prípade diabetickej stravy na inzulíne sa strava podáva 6 krát denne. V prípade neobľúbenosti alebo alergie na určitú potravinu je mu prispôsobený jedálny lístok na daný deň. Strava musí byť podávaná v dostatočnom množstve a dobrej kvalite. Klienti majú možnosť vyjadrovať sa aj ku kvalite a množstvu podávanej stravy na pravidelnom stretnutí zasadania stravovacej komisie. Prípomienky, sťažnosti a pochvaly môžu osobne, písomne aj anonymne podať na všetkých úrovniach riadenia. Prípomienkam stravníkov sa venuje pozornosť a Stredisko ich rieši promptne ak je to možné, alebo pri zostavovaní jedálneho lístka na najbližší týždeň.
3. V odôvodnených prípadoch môže klient konzumovať stravu aj na izbe, kde má na to vytvorené podmienky, alebo je možné stravu vydať a konzumovať aj v inom čase ako je určené podľa želania, chuti a potrieb klienta.
4. Aktuálny jedálny lístok je vyvesený na nástenke v priestoroch zariadenia.
5. Klient má možnosť ovplyvňovať skladbu jedálneho lístka pri jeho zostavovaní na zasadnutiach stravovacej komisie.
6. V zmluve o poskytovaní sociálnych služieb môže byť dohodnutý odber aj iného počtu porcií denne, ako je obvyklé a však minimálne 2 hlavné jedlá denne.

Článok 12 **OŠETROVATEĽSKÁ A OSTATNÁ ZDRAVOTNÁ STAROSTLIVOSŤ**

1. Klient si ponechá zdravotnú dokumentáciu u vlastného obvodného lekára a zabezpečovať si služby spojené s vybavovaním všetkých zdravotných a ošetrovateľských úkonov prostredníctvom rodinných príslušníkov. Zariadenie zároveň ponúka možnosť podpísať zmluvu s praktickým lekárom obvodu Zariadenia a poskytuje klientovi služby spojené s vybavovaním všetkých zdravotných a ošetrovateľských úkonov.


	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 12/20

2. Klient má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulantného vyšetrenia, predpis liekov a odporúčania na odborné vyšetrenia sprostredkované personálom zariadenia.
3. Klient i jeho rodinní príslušníci majú možnosť byť pravidelne informovaní o zdravotnom stave vedúcou zariadenia prípadne riaditeľkou Strediska. Zariadenie zabezpečuje u osamelých klientov bez rodinných príslušníkov sprievod na odborné vyšetrenia. Klienti majú možnosť využitia prepravnej služby strediska so sprievodom/bez sprievodu druhej osoby.
4. Zariadenie neposkytuje zdravotnú starostlivosť s výnimkou poskytnutia prvej pomoci. Dohliada na dodržiavanie liečebných postupov u každého klienta, vykonáva zabezpečenie, nákup a kontrolu uskladnenia liekov, prípravu na užitie liekov, sleduje a eviduje ich užívanie.
5. O poskytovaných prípadných ošetrovateľských výkonoch sa vedie príslušná dokumentácia v zmysle platných právnych predpisov prostredníctvom ADOS - Linda.

Článok 13

UPRATOVANIE, PRANIE, ŽEHLENIE A ÚDRŽBA BIELIZNE A ŠATSTVA


1. Upratovanie priestorov vykonávajú pracovníci zariadenia a to upratovačky alebo opatrovateľky zariadenia podľa harmonogramu upratovania, ktorý je súčasťou prevádzkového poriadku a riadi sa Procesom upratovania a prania.
2. Klienti sa podieľajú na udržiavaní poriadku najmä svojim konaním, ktorým nespôsobujú úmyselné znečisťovanie prostredia, v ktorom sa zdržiavajú.
3. Klient sa môže podieľať na upratovaní svojich a spoločenských priestorov na vlastnú požiadavku. K upratovaniu môže byť vedený aj v rámci programu sociálnej rehabilitácie a cieľov individuálneho plánu.
4. V prípade znečistenia podláh a výbavy priestoru upozornia na toto znečistenie službukonajúci personál, ktorý zabezpečí nápravu.
5. Priestory sa maľujú 1x za dva roky. Pri kontaminácii stien biologickým materiálom sa musí znečistené miesto ihneď umyť a dezinfikovať.
6. Pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva vykonávajú opatrovateľky alebo poverení pracovníci zariadenia. Bielizeň sa zberá a perie podľa potreby aj každý deň a podľa Procesu prania a upratovania.
7. Postelná bielizeň sa odkladá na ďalšie použitie do príručného skladu prádla, osobná bielizeň sa rozdeľuje a ukladá podľa mien do skríň za účasti klientov. Personál v nočnej službe vykonáva aj drobnú opravu poškodenej bielizne, gombíky sa prišívajú aj v rámci sociálnej rehabilitácie.
8. V prípade, že dôjde k zámene alebo k poškodeniu šatstva, oznámi to klient vedúcej zariadenia, ktorá zabezpečí nápravu. V prípade poškodenia šatstva príde k oprave alebo výmene po dohode s klientom za iné.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 13/20

9. Ak si klient žiada, osobnú bielizeň mu môže oprat' i rodina doma. V tomto prípade sa použitá bielizeň zbiera do na to určeného vaku, ktorý rodina denne odnáša a perie. Zoznam odnesených a prinesených vecí je súčasťou zápisu v osobnej knihe prania klienta.


Článok 14 ZÁKLADNÉ PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTOV

1. Každý klient má za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách právo výberu sociálnej služby a formy jej poskytovania a právo výberu poskytovateľa sociálnej služby a požiadať o jeho zmenu.
2. Klient podľa svojich možností a schopností má ďalej právo:
 - a) na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti,
 - b) na zabezpečenie dostupnosti informácií v zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná,
 - c) na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobných, telefonických, písomných alebo elektronických kontaktov s osobami, ktoré si sám určí, najmä na účel ochrany práv a právom chránených záujmov, nadväzovanie a udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavanie partnerských vzťahov,
 - d) na nenarušovanie svojho osobného priestoru okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia,
 - e) podieľať sa pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase
3. Klienti ZOS a ich návštevy rešpektujú zásady spolunažívania a svojím konaním neobmedzujú, či neohrozujú iných klientov a zamestnancov pri výkone pracovných povinností.
4. Klientom sa odporúča rešpektovať denný harmonogram činností zariadenia a nočný pokoj. Účasť na aktivitách podľa harmonogramu nie je povinná, je dobrovoľná podľa záujmu. Hodiny nočného pokoja sa stanovujú od 22.00 hod. do 06.00 hod. V tejto dobe sa odporúča znižovať hlasitosť pri sledovaní televízie, či počúvaní rádia, ako aj tichšia komunikácia klientov a pohyb po zariadení, tak aby nebol narušaný pokojný spánok spolubývajúcich. Taktiež vzájomné návštevy na izbách klientov sú možné iba so súhlasom spolubývajúcich navštevovaného. 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 písomne dohodnutý so sociálnym pracovníkom prípadne riaditeľkou Strediska. Návštevy zvonku nie sú v dobe nočného pokoja povolené iba v prípade zaopatrenia zomierajúceho klienta.
5. Klienti dodržiavajú svoj liečebný a dietetický režim. Ak ho porušia, je to na ich vlastnú zodpovednosť. Zamestnanci zariadenia dozerajú na správne dodržiavanie liečebného a dietetického režimu klienta a zaznamenávajú jeho porušovanie, ktoré konzultujú s klientom, ošetrovateľom a príbuznými

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 14/20

klienta, respektíve s jeho rodinným príslušníkom v snahe o motivovanie klienta k zodpovednejšiemu správaniu sa voči sebe.

6. V zariadení je dovolené používanie alkoholických nápojov v množstve, ktoré nespôsobuje zjavnú opitosť klienta, ako aj fajčenie iba na vyhradených priestoroch.
7. Odporúča sa dodržiavanie zásad osobnej hygieny a primeraného odievania klienta a dohliada na to personál. Kúpanie je zaistené podľa potrieb klienta, najmenej 1 x týždenne. Pokiaľ má klient záujem a jeho zdravotný stav to dovoľuje, má možnosť sprchovať sa sám, pod dohľadom personálu. Každý klient po dohode umožní personálu dohliadnuť na dodržiavanie hygieny aj v nočnom stolíku, skrini ako i umožniť vetranie.
8. Klienti vedome nepoškodzujú majetok zariadenia a svojvôľou či nedbanlivosťou neznečisťujú budovu a areál zariadenia.
9. Klienti môžu opustiť areál zariadenia (napr. vychádzka, osobný nákup, prípadne akýkoľvek iný účel) po upovedomení službukonajúceho personálu. V prípade klienta s neschopnosťou orientácie v prostredí mu je pridelený sprievod zamestnanca 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.
10. Ak sa klient zdržuje mimo zariadenia vypíše sa Záznam odchodu a príchodu klienta a odporúča sa oznámiť poverenému pracovníkovi miesto a predpokladaný čas pobytu mimo zariadenia. Počet dní pobytu mimo zariadenia v rámci hospitalizácie alebo kúpeľnej liečby nie je limitovaný vzhľadom na aktuálny zdravotný stav klienta. Pri počte viac ako 28 po sebe idúcich dní neprítomnosti klienta však zariadenie môže prehodnotiť odkázanosť klienta na poskytovanie sociálnej služby.
11. Klienti sú zodpovední za veci, ktoré im zariadenie zapožičalo. Ich stratu alebo poškodenie klient ohlásí bez meškania a Zariadenie si môže požiadať o náhradu za vzniknutú škodu podľa dohody o náhrade škody.
12. Klienti dodržiavajú protipožiarne a bezpečnostné predpisy a v prípade ohrozenia sa nimi riadia. V prípade potreby sa zúčastňujú i prípadných školení oboznamujúcich s týmito predpismi.
13. Neodporúča sa, aby klienti v priestoroch zariadenia narábali s otvoreným ohňom (používať sviečky na izbách a v spoločných priestoroch) a priemyselnými chemikáliami, vrátane dezinfekčných prostriedkov, čistiacich prostriedkov obsahujúcich kyseliny a organické rozpúšťadlá a vrátane prostriedkov, ktorých výpary môžu ohroziť pozornosť alebo zdravie klientov. Taktiež iba po dohode s vedúcou Zariadenia alebo riaditeľkou Strediska môžu používať elektrické, plynové a iné spotrebiče, ktoré nie sú vybavením zariadenia alebo pri nástupe do zariadenia alebo v priebehu pobytu v zariadení neboli nahlásené a skontrolované technikom.
14. Klienti počas neprítomnosti platia udržiavací poplatok za bývanie. Stravu je možné odhlásiť deň vopred do 15,30 hod., na víkend /sobota + nedeľa / najneskôr do štvrtka poobedia do 15,30 hod. Po tomto termíne nie je možné stravu odhlásiť a klient aj keď nie je prítomný, si stravu musí uhradiť.


	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 15/20

Článok 15 DENNÝ HARMONOGRAM

1. ZOS je sociálnym zariadením, v ktorom klienti spolunažívajú. Pre zabezpečenie uspokojovania ich potrieb ako aj pokojného spolunažívania, je organizácia základných činností určená v časovej postupnosti – denný harmonogram činností podľa prílohy č.1.
2. Denný harmonogram nie je nadržaný individuálnej potrebe klienta. Individuálne potreby klientov, ktoré vybočujú z denného harmonogramu sú monitorované a posudzované v rámci individuálneho prístupu ku klientom.

Článok 16 NÁVŠTEVY KLIENTOV A KONTAKT S VONKAJŠÍM OKOLÍM

1. Odporúčané návštevne hodiny v Zariadení sú denne od 10.00 hod. do 20.00 hod. Návštevy u klientov sa správajú vládne a ohľaduplne ku všetkým ostatným obyvateľom a zamestnancom zariadenia. Návštevy môžu byť prítomné v zariadení najneskôr do 20.00 hod. Nie je vhodné rušiť pokoj a poriadok v zariadení alebo narušovať liečebný a diétny režim klientov. V čase vykonávania toalety, na vyzvanie personálu opustia izbu v ktorej sa toaleta vykonáva. Odporúča sa rešpektovať súkromie spolubývajúcich klientov a k prípadným návštevám v oddechových alebo večerných hodinách využívajú spoločenské priestory. ZOS neposkytuje ubytovanie ani bežnú stravu návštevám zariadenia. Pri mimoriadnych udalostiach ako je vyhlásenie karantény, môžu byť návštevy obmedzené zo strany Strediska.
2. Každá návšteva u klienta sa zahľási službukonajúcemu pracovníkovi s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má ku klientovi a zapíše sa do knihy návštev pri príchode a odchode zo zariadenia.
3. Prehliadka zariadenia návštevami je možná iba so súhlasom vedúcej Zariadenia alebo riaditeľky Strediska. Klienti vo vlastnom záujme dbajú na dodržiavanie tejto zásady. Prehliadka izieb cudzími osobami nie je možná bez vedomia a súhlasu vedúcej zariadenia prípadne riaditeľky a klienta, ktorý v izbe býva.
4. Fajčenie návštev je dovolené iba na vyhradenom mieste. Požívanie alkoholických nápojov sa návštevám neodporúča, v primeranom množstve, ktoré nespôsobuje zjavnú opitosť, je možné použiť alkoholické nápoje počas osláv.
5. Počas krízovej situácie, vyhlásenia núdzového stavu, epidémie, alebo inej mimoriadnej udalosti kedy môže dôjsť k obmedzeniu kontaktu prijímateľov sociálnych služieb s vonkajším okolím mimo zariadenia, je zabezpečená náhrada za osobný kontakt, aby sa udržala psychická pohoda klientov.
6. Kontakt s príbuznými a inými blízkymi osobami sa realizuje: telefonicky alebo videohovorom.
7. Telefonický kontakt prebieha: buď prostredníctvom vlastných mobilov klientov, kedy je kontakt neobmedzený. Alebo prostredníctvom pevnej linky Zariadenia, kedy príbuzný zatelefonoje na pevnú linku, kde oznámi, že by chcel komunikovať s klientom/klientkou a pracovníčka odovzdá telefón klientovi a vzdiali sa, aby mal klient zachované právo na súkromie. Po skončení hovoru prevezme

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 16/20

telefón od klienta. Odporúčany čas na tieto hovory je medzi jednotlivými hlavnými jedlami čiže od 09:30-11:30 a od 13:00 do16:00 hod.

8. V prípade, že si klient potrebuje zavolať, pracovník mu zabezpečí telefón pevnej linky, v prípade potreby pomôže vytočiť telefónne číslo a po ubezpečení, že sa klientovi podarilo spojiť s druhou osobou sa opäť zamestnanec vzdialí, aby mal klient zabezpečené právo na súkromie. Po ukončení hovoru pracovník prevezme telefón od klienta.
9. Videohovor prebieha prostredníctvom tabletu, ktoré má k dispozícii Zariadenie. V tablete je nainštalovaný komunikačný program Skype. ZOS Mlynarovičova je uvedené na Skype ako Stredisko Mlynarovičova. ZOS Vavilovova je uvedené na Skype ako Stredisko Vavilovova.
10. Príbuzný sa dopredu telefonicky dohodne s personálom, kedy chce uskutočniť videohovor. V dohodnutý čas vezme pracovník ZOS tablet ku klientovi a zabezpečí, aby sa tablet umiestnil tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu. Počká, kým sa podarí klientovi spojiť s príbuzným a potom sa vzdialí, aby mal klient zachované právo na súkromie. Po ukončení videohovoru prevezme pracovník tablet od klienta a uloží na určené miesto. Odporúčany čas na uskutočnenie videohovorov je každý deň od 09:30-11:30 a od 13:00 do16:00 hod.

Článok 17


ÚSCHOVA CENNÝCH VECÍ KLIENTOV A OSOBNÁ KOREŠPONDENCIA

1. Pri nástupe, alebo aj v priebehu pobytu v ZOS môže klient požiadať o prevzatie cenných vecí a peňažných hotovostí do úschovy v prípade že je bez rodinných príslušníkov, ktorí by túto službu zabezpečili. Úschova cenných vecí sa riadi Procesom bývania. Evidencia vecí prevzatých do úschovy ako aj každá zmena sa vedie v spise klienta.
2. Zariadenie sa zaväzuje nahradiť klientovi vec a finančnú hotovosť, pokiaľ došlo k jej odcudzeniu, strate alebo poškodeniu počas uloženia v depozite. Náhrada sa poskytnie na základe dohody o náhrade.
3. Za cenné veci a peňažné hotovosti, ktoré klient vlastní a má ich uložené voľne vo svojej izbe, zariadenie neručí.
4. Poštové listové zásielky, určené pre klientov, okrem doporučených, do vlastných rúk, náhlych a peňažných zásielok, preberá od poštového doručovateľa sociálny pracovník. Ten listovú zásielku odovzdá bezodkladne adresátovi v súlade so zachovaním listového tajomstva. Na požiadanie adresáta mu obsah listu prečíta, pričom je naďalej viazaný zachovaním listového tajomstva pred inými osobami.

Článok 18

NÁHRADA ŠKODY SPÔSOBENEJ ZARIADENÍM KLIENTOVI

1. Ak zariadenie spôsobí pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou klientovi škodu, má klient právo na náhradu škody v zmysle § 6 ods. 4. zákona o sociálnych službách.
2. Klient ohlasuje vzniknutú škodu, alebo ním predpokladanú vzniknutú škodu vedúcemu zariadenia a riaditeľke Strediska bezprostredne po tom, ako sa o skutočnosti dozvie. Vedúca zariadenia o ozname spíše písomný záznam, kde popíše oznámenú situáciu, z ktorej musí byť zrejmé:

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 17/20

- kto a kedy prekladanú škodu ohlásil,
 - opis situácie pri ktorej došlo k predpokladanej škode a opis predpokladanej škody,
 - odhad výšky predpokladanej škody,
 - kto a kedy záznam vystavil.
3. Riaditeľka rozhodne o uznaní škody a zodpovednosti zariadenia za škodu a v prípade uznania, dohodne s klientom spôsob a lehotu náhrady škody. Dohoda je písomná a podpisuje ju riaditeľka a klient.
 4. V prípade ak nedôjde k uznaniu že škoda vznikla, alebo zodpovednosti Strediska za vzniknutú škodu, alebo klient s navrhnutým vysporiadaním nesúhlasí, je oprávnený podať sťažnosť na zariadenie.

Článok 19


OPATRENIA PRI PORUŠOVANÍ PREDPISOV A PORIADKU

1. Ak klient opakovane porušuje predpisy a poriadok v zariadení alebo sa opakovane správa rozpore so zásadami dobrých mravov a spolunažívania s ostatnými klientmi, alebo naruša verejný poriadok, poučí ho sociálny pracovník zariadenia o prípadných následkoch jeho konania ktorého záznam je súčasťou spisu klienta. Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku, riaditeľka môže uložiť tieto opatrenia:
 - a) odobratie požívaných výhod či služieb nad rámec zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb,
 - b) zabezpečiť kontrolu zdravotného stavu u lekára špecialistu v odbore psychiatria,
 - c) podanie trestného oznámenia,
 - d) ukončenie zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb.
2. Za hrubé a závažné porušenie domáceho poriadku sa považuje:
 - a) ak sa obyvateľ opakovane dlhodobo zdržuje mimo zariadenia a neoznámí sociálnemu pracovníkovi, resp. určenému zástupcovi miesto a predpokladaný čas mimo zariadenia,
 - b) slovné a fyzické napádanie ostatných spoluobyvateľov a zamestnancov,
 - c) neprimerané požívanie alkoholických nápojov a iných psychotropných návykových látok,
 - d) neakceptovanie bežného života v zariadení a hrubé porušovanie dobrých mravov,
 - e) odcudzenie a privlastňovanie si cudzích vecí či už zariadenia, alebo vecí klientov zariadenia a ich rodinných príslušníkov.

Voči klientovi za porušovanie domáceho poriadku sa v zásade použijú tieto opatrenia:

- a) pohovor,
- b) ústne napomenutie sociálneho pracovníka,
- c) 2 x písomné napomenutie sociálneho pracovníka,
- d) písomné napomenutie riaditeľkou s výstrahou ukončenia pobytu,
- e) v prípade potreby oznámením mestskej polície prípadne podanie trestného oznámenia,


Podľa § 74, ods. 14 písm. a) môže Stredisko v y p o v e d a ť z m l u v u o poskytovaní sociálnej služby ukončením zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb z dôvodu nesplňania podmienok poskytovanej sociálnej služby.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 18/20

Článok 20

POUŽITIE PROSTRIEDKOV NETELESNÉHO A TELESNÉHO OBMEDZENIA KLIENTOV

1. 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 o sociálnych službách.
2. Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie kritickej situácie hlavne slovné, odvrátením pozornosti klienta 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.
3. Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie kritickej situácie použitím špeciálnych úchopov alebo použitím liekov na základe pokynu lekára – psychiatra, pokynov RZP do príchodu sanitky.
4. Prostriedky netelesného obmedzenia majú prednosť pred prostriedkami telesného obmedzenia. Vzhľadom na charakter zariadenia, nezriaduje sa v jeho priestoroch miestnosť na bezpečný pobyt agresívneho klienta.
5. 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.
6. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaduje, 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 riaditeľku o situácii a tá rozhodne o ďalšom postupe. Pokiaľ hrozí riziko, je službukonajúci personál povinný privolať Rýchlu záchrannú pomoc, alebo príslušníkov Policajného zboru SR.
7. 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.
8. Zariadenie vedie Knihu telesných a netelesných obmedzení prijímateľov sociálnej služby, do ktorého sa uvedú údaje podľa platného formulára. Do knihy sa zaznamenáva každé obmedzenie klienta a je uložený u sociálneho pracovníka zariadenia. V prípade netelesného obmedzenia na krátku dobu klienta, ktorý neprejavuje agresiu, sa takéto netelesné obmedzenie zapíše do Knihy telesných a netelesných obmedzení. V prípade, že sa opakuje správanie klienta a je nutné uplatniť netelesné obmedzenie opakovane, sa takéto netelesné obmedzenie nahlasuje Protokolom o obmedzení na Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR.
9. Hlásenie o obmedzení klienta zasiela riaditeľka Strediska Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR neodkladne. Taktiež neodkladne informuje aj blízku osobu klienta.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 19/20

10. Vedenie Strediska preskúmava každé obmedzenie klienta a navrhuje preventívne opatrenia, aby k ďalším obmedzeniam nedochádzalo. V prípade nemožnosti eliminácie agresie z dôvodu diagnózy, alebo pri zlyhavaní preventívnych opatrení z dôvodu povahových vlastností klienta, môže riaditeľka rozhodnúť o ukončení poskytovania sociálnej služby klientovi.
11. V prípade mimoriadnej situácie napr. vyhlásenie karantény, epidémia infekčných vírusových ochorení, vyhlásenie núdzového stavu, môže dôjsť k nariadeniu obmedzenia pohybu klientov, alebo styku s verejnosťou v záujme ochrany zdravia klientov, alebo zastavenia šírenia ochorenia, po dobu trvania pandémie. Prijímateľ sa zdržiava v priestoroch, ktoré boli poskytovateľom sociálnej služby na to určené. Táto povinnosť sa netýka situácie, kedy je nevyhnutné, aby prijímateľ zariadenie opustil napr. návrat prijímateľa do domáceho prostredia, alebo pobyt v zdravotníckom zariadení.

Článok 21


SPOLUPODIEĽANIE SA KLIENTA NA KVALITE SLUŽIEB A RIEŠENIE SŤAŽNOSTÍ

1. Komunita je skupinové sedenie, ktoré je určené pre klientov ZOS. Cieľom komunity je udržiavanie a zlepšovanie svojho životného prostredia a celkovej prevádzky. Klienti na komunitách majú možnosť sa vyjadriť k požiadavkám, k nespokojnosti i k spokojnosti s poskytovanými službami, podávať návrhy, pripomienky, alebo sťažnosti. Stredisko podnety rieši v súlade s riadenou dokumentáciou. Prípadné sťažnosti, návrhy, pripomienky alebo pochvaly môže klient alebo rodinný príslušník podať aj anonymne do schránky na dotazníky, prípadne zapísať do Knihy prianí a sťažností, ktorá je umiestnená vo vstupnej hale zariadenia.
2. Návrhy, námety, pripomienky ako i sťažnosti podávané klientmi rieši zariadenie neodkladne.
3. Klienti sa môžu podieľať na určovaní svojich životných podmienok aj prostredníctvom spomedzi seba voleného zástupcu. Takýto zástupca je taktiež členom stravovacej komisie aj komunity sú s ním prejednávané všetky zásadné opatrenia v odborných, obslužných a ďalších činnostiach ako aj skladba voľnočasových aktivít.
4. Ak klient nie je s riešením jeho návrhu alebo námetu spokojný, môže podať sťažnosť do rúk vedúcej zariadenia prípadne riaditeľky Strediska na personál alebo situáciu, alebo podať sťažnosť zriaďovateľovi, 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.
5. Sťažnosti sa vybavujú podľa Procesu riadenia nezhôd a sťažností.

Článok 22

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Dodržiavanie tohto domáceho poriadku je zárukou dobrého vzájomného spolunažívania obyvateľov ako aj zamestnancov ZOS.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 229/1313/ 2016
	Interný predpis č.8/2016 Domáci poriadok Zariadenie opatrovateľskej služby	Strana 20/20

2. Tento domáci poriadok je klientom k dispozícii a sociálny pracovník je povinný oboznámiť ich o význame a obsahu tohto dokumentu spôsobom, ktorý je pre nich zrozumiteľný.
3. V prípade, že sa domáci poriadok odvoláva na predpis alebo proces, ktorý ešte nie je v platnosti, riadi sa uvedená činnosť priamymi pokynmi riaditeľky a to až do vydania a nadobudnutia platnosti príslušnej úpravy.
4. Všetkým zamestnancom a rodinným príslušníkom klientov je domáci poriadok sprístupnený k nahliadnutiu a prečítaniu vo vstupnej hale ZOS na Mlynarovičovej 23 a v ZOS na Vavilovovej 18 a pri prijímaní klienta do zariadenia je s domácim poriadkom preukázateľne oboznámený klient a jeho rodinný príslušník.
5. V prípade vyhlásenia núdzového stavu, hospodárskej mobilizácie, mimoriadnej situácie v súvislosti s epidémiou infekčných respiračných ochorení, alebo inej krízovej situácie postupujú zamestnanci Strediska v pracovného postupu č. 4/2018 Riešenie krízových a mimoriadnych situácií.

Článok 23

DOKUMENTÁCIA A ZÁZNAMY O KVALITE

1. Archivovanie dokumentácie

Výtlačok č. xx tohto dokumentu má trvalú archivačnú hodnotu a jeho lehota uloženia je A5 rokov.

2. Zmeny

Zmeny v tomto dokumente môže vykonať len manažér kvality po odsúhlasení zmien riaditeľom.

3. Rozdeľovník

Výtlačok číslo xx	Manažér/ka kvality (originál)
Výtlačok číslo 1	Riaditeľ
Výtlačok číslo 2	Úsek správy- referent PaM
Výtlačok číslo 3	Vedúca úseku ZOS Vavilovova
Výtlačok číslo 4	Vedúca úseku ZOS Mlynarovičova


4. Prílohy

Príloha č. 1 Harmonogram dňa- ZOS


Príloha č. 2 Štatút stravovacej komisie

Príloha č. 3 Deklarácia ľudských práv Strediska

Príloha č. 4 Záznam o oboznámení klienta s jeho právami i povinnosťami v súlade s týmto IP a domácim poriadkom

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Príloha č.1 IP č.08/2016
	Harmonogram dňa -ZOS	Reg. znak: V2/A5

6,00 hod. – 7,30 hod.	ranná hygiena a toaleta
7,30 hod. – 9,00 hod.	príprava a podávanie raňajok a ranných liekov
9,00 hod. – 10,00 hod.	príprava na kúpanie podľa harmonogramu rehabilitácia (Ados Linda) príprava desiatej
10,00 hod. – 10,30 hod.	podávanie desiatej
10,30 hod. – 12,00 hod.	kúpanie podľa harmonogramu program sociálnej rehabilitácie voľno časové aktivity
12,00 hod. – 13,00 hod.	podávanie obeda a obedňajších liekov
13,00 hod. – 14,00 hod.	popoludňajší odpočinok
14,00 hod. – 15,00 hod.	vykonávanie toalety, hygiena
15,00 hod. – 15,30 hod.	podávanie olovrantu
15,00 hod. – 17,30 hod.	návštevy, dohľad nad klientmi poskytovanie informácií rodinným príslušníkom, príbuzným príjem liekov a materiálu na ošetrovanie
17,30 hod. – 18,30 hod.	podávanie večere a večerných liekov
18,30 hod. – 22,00 hod.	sledovanie TV, voľné aktivity
20,00 hod. – 22,00 hod.	večerná toaleta
22,00 hod. – 6,00 hod.	nočný klud

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Príloha č.2 IP č. 08/2016
	ŠTATÚT STRAVOVACEJ KOMISIE	Reg. znak: V2/A5

Stravovacia komisia

V súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov na skvalitnenie stravovania zriaďuje Stredisko sociálnych služieb Petržalka, Mlynarovičova 23, 851 03 Bratislava ako iniciatívny poradný orgán stravovaciu komisiu. Úlohy, zloženie, podmienky členstva a zásady činnosti stravovacej komisie upravuje štatút stravovacej komisie.

ČL.1

Úvodné ustanovenie

1. Štatút stravovacej komisie upravuje úlohy, zloženie, podmienky členstva a zásady činnosti stravovacej komisie, ktorú zriaďuje riaditeľka Strediska.
2. Členov komisie menuje riaditeľka Strediska z radov prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov.
3. Komisia je poradným orgánom pre skvalitnenie stravovania a presadzovania záujmov prijímateľov sociálnej služby.
4. Spolupracuje pri vytváraní kultúrneho prostredia na stolovanie, dodržiavania pitného režimu a presadzuje záujmy prijímateľov sociálnej služby.
5. Vyjadruje sa k návrhom jedálneho lístka na príslušný mesiac a schvaľuje ich.

ČL.2

Práva a povinnosti členov stravovacej komisie

1. Predseda komisie:
 - a) zodpovedá za činnosť stravovacej komisie,
 - b) zodpovedá za vypracovanie a schválenie jedálneho lístka – raňajky, desiata, olovrant, II. večera,
 - c) predkladá pripomienky a návrhy na riešenie nedostatkov stravy celkom.
2. Členovia komisie:
 - a) sú povinní aktívne sa zúčastňovať na zasadnutiach komisie,
 - b) sú oprávnení predkladať iniciatívne návrhy a podnety na skvalitnenie podmienok stravovania a samotného stravovania.

ČL. 3

Záverčné ustanovenia

1. Zasadnutie komisie zvoláva predseda komisie 1 krát do mesiaca.
2. Svoje požiadavky a pripomienky môže predložiť prijímateľ sociálnej služby ústne aj písomne.
3. Žiadosť o neodobranie stravy /raňajky, desiata, obed, olovrant, večera a druhá večera/ je možné od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

Mgr. Soňa Chanečková
riaditeľka

Odi: [redacted] - SSS Petržalka
Odoslané: [redacted] 23.12.15
Komár: [redacted]
Predmet: [redacted]
Re: dozor

Dobrý deň,

Domáci poriadok Článok 19. bod 1 písm. a) hovorí:

„Ak klient opakované porušuje predpisy a poriadok v zariadení alebo sa opakované správa rozpore so zásadami dobrých mravov a spolunažívania s ostatnými klientmi, alebo narúša verejný poriadok, poučí ho sociálny pracovník zariadenia o prírodných následkoch jeho konaní, ktoré sú záznamy je súčasťou spisu klienta. Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku, riaditeľka môže uložiť tieto opatrenia:

- a) odobrať požičiavateľný výhľad či služieb nad rámec zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb,

[redacted] tým sa myslí, že počas pobytu v zariadení je prijímateľovi udelená možnosť zabezpečenia nákupu (aj alkoholu) personálom zariadenia, pričom v prípade porušovania Domáceho poriadku, je možné túto službu resp. konkrétne nákup alkoholu prijímateľovi sociálnej služby odmietnuť.

V dávnej minulosti mali kolegyne takýto prípad a vtedy sa to zapracovalo do Domáceho poriadku, avšak priznávam, že toto „slovné spojenie“ revidujeme podľa toho, ako je priam nešťastné, preto to hneď zmienovými listom upravím do inej podoby, aby bolo jasné o akých službách (výhodami by som to nevádzala) nám ide.

Dakujem

S pozdravom



[redacted]
[redacted]
[redacted] sociálny pracovník

Stredisko sociálnych služieb Petržalka
Mlynskeho náhonu 23, 851 03 Bratislava
Korešpondenčná adresa:
Vavříkova 18, 851 01 Bratislava



9419V-SSP02721/Ka.Stk

From [REDACTED]
Sent [REDACTED]
Subject: uvoz [REDACTED]

Dobrý den,
súvislosti s prebiehajúcim výkonom dozoru Vás žiadame o písomné stanovisko k Domácejmu poriadku Článok 19 bod 1. písm. a).
S pozdravom

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

stc

Štatistická 6, 811 02 Bratislava 1, Slovenská republika

hl@zav.sk



Stredisko sociálnych služieb Petržalka

Zoznam rizík, ich významnosť a opatrenia na ich elimináciu

Úsek: ZOS Mlynarovičova 23 a Vavilovova 18

Poradové číslo:

P.č.	Proces, činnosť	Kategória rizika		Následok (dopad)	Hodnota následku (dopadu) (N)	Pravdepodobnosť		Významnosť (N×P)	Opatrenie	Kontrolný termín	
		Opis rizika				(P)				Zodpovedný	
System riadenia organizácie											
1.	Proces opatrovania komunikácia a orientácia klienta	Riziko sociálnej izolácie, - nevhodné správanie, - agresivita, - nevozita	Bezúvodné ubližovanie ostatným klientom, - nezhody medzi nimi, - obviňovanie, - zhoršenie zdravotného stavu						Odstáť poct samoty, - odloženia, - odsúdenosť, - pracovať s rodinnými príslušníkmi, - zabezpečiť dostatok kontaktov so svojím predchádzajúcim prostredím, - pomôcť mu nájsť priateľa medzi klientami		
2.	Proces opatrovania komunikácia a orientácia klienta	Riziko narušenej adaptácie klienta, - zmena prostredia, - strata blízkych	Negatívny dopad na zdravie klienta, - nekommunikácia, - absencia zmyslu života, - stiahne sa do seba						Venovať klientovi viac času, - podporovať ho a zapájať do aktív Strediska, - ak má potrebu napísať niekomu umožniť mu to, - ponúknuť terapiu zamestnania		
3.	Proces opatrovania komunikácia a orientácia klienta	Riziko osamelosti - klient nemá pocit komfortu, - má určité potreby túžby, ktoré nie sú naplnené.	Narušená: - citová stránka, - duševná stránka, - fyzická izolácia, - spoločenská izolácia						Podporovať klienta a zapájať aktivít Strediska, - zabezpečiť dostatok kontaktoov so svojím prirodzeným prostredím, - pomôcť mu nájsť priateľa medzi klientami		
4.	Proces opatrovania komunikácia a orientácia klienta	Riziko neschopnosti postarať sa - o bežné denné činnosti - obliekanie	Klient nedokáže sám vhodne upraviť svoj zoväňšok,						Nácvik samostatných činností, - pomôcť pri bežných denných činnostiach		

Príloha č. 4



Stredisko sociálnych služieb Petržalka

Zoznam rizík, ich významnosť a opatrenia na ich elimináciu

Úsek: ZOS Mlynarovičova 23 a Vavilovova 18

Poradové číslo:

	Sebaopatera klienta	- obúvanie, - jedenie, - intolerancia aktivít							
5.	Proces opatrovania Spánok a oddych	Riziko nespavosti, - vyčerpanosť, - znátenosť, - poruchy spánku, - nevrlosť	Narušenie spánku - oddychu dôsledkom odmietania prijímania tekutín, - liekov, - časová dezorientácia				Sledovanie dostatočného príjmu tekutín, - dohľad nad užitím liekov, - aktivácia klienta, - zamedzenie nadbytočného spánku počas dňa		
6.	Proces opatrovania Proces sociálnej rehabilitácie Zamestnávanie klienta	Riziko intolerancie aktivít, - pádu, úrazu, poranenia, - rušenie ostatných klientov	Pri vykonávaní aktivít môže dochádzať k pádom, - úrazom, - poraneniam				Venovať klientom dostatok času pri ich výkone aktivít - odstrániť možné príčiny, ktoré by mohli viesť k poškodeniu klienta		
7.	Proces opatrovania Proces byvania Zaistenie bezpečnosti vlastného prostredia	Riziko zvýšeného napätia, - úzkosti, - ťižba utiecť, - skúmať, s niečím manipulovať	Klient nemá pocit že sa nachádza v bezpečnom prostredí, - necíti sa pohodlne				Nepretržitý kontakt klienta s personálom, - eliminácia nedorozumení, - zmätočných situácií, - odstránenie hluku, - rušivých momentov, - prekonávanie bariér		
8.	Proces opatrovania Proces sociálnej rehabilitácie Účasť na spoločenských udalostiach	Riziko intolerancie aktivít, - riziko pádu a úrazu	Pri presune na spoločenské udalosti mimo zariadenia hrozí riziko pádu, - úrazu v neznámom teréne, - riziko zabudenia klienta, - dezorientácie				Zabezpečiť dostatočný počet pracovníkov pri presune klientov, - zabezpečiť pocit bezpečia klientov, - oboznámiť ich dostatočne s prostredím kde sa spoločenské podujatia koná		
9.	Proces opatrovania Podporné živôtne	Riziko osamelosti, - depresie,	Klient umiestnením v zariadení je				Vytvorenie reminiscenčnej miestnosti,		



Stredisko sociálnych služieb Petržalka

Zoznam rizík, ich významnosť a opatrenia na ich elimináciu

Úsek: ZOS Mlynarovičova 23 a Vavilovova 18

Poradové číslo:

	skúsenosti	-nespolupráce klienta	konfrontovaný novým prostredím, -osobami, -hrozi nebezpečie maladaptácie					-podpora a vedenie pracovníkov -vymieňanie si svojich živobných skúseností	
10.	Proces opatrovania Život ohrozujúce skúsenosti	Riziko oslabenej psychiky, -ľudskej dôstojnosti, -osamelosti, -narušenia osobnej identity, -tlzkej sebaúcty, -stresu z premiestnenia, - sebapokošodovanie, - -násilie voči sebe a iným	Klient stráca pocit bezpečia známeho prostredia, -rodiny a priateľov, čo môže viesť k uvedeným rizikám					Zaznamenávať do dokumentácie pravidelne: -správanie a prejavy klienta, -vyhodnocovať a plánovať ďalšie činnosti, ktoré môžu eliminovať negatívny dopad na premiestnenie klienta	
11.	Proces prijímania a prepúšťania Proces byvania Ľudské práva	Riziko porušovania práva na siktromie, -porušenie historého tajomstva, -porušenie práva na vlastnenie a ochranu majetku, -porušenie práva na slobodu pohybu, -na úplnosť a pravdivosť informácií	Ohrozenie klienta zneužitím právomoci pracovníkmi					Vyskolenie pracovníkov v práci s osobnými a dôvernými údajmi o klientoch, -dodržiavať etický kódex pracovníkov	
12.	Proces opatrovania Proces ošetrovania Proces byvania Proces prijímania	Riziko nesprávne vedenej dokumentácie, -riziko nečitateľných zápisov,	Pochybenia a omyly nastávajú pri : -nedostatočnej orientácii pracovníkov,					Zabezpečiť dostatočný počet pracovníkov s adekvátnym vzdelaním, -neustále vzdelávanie	



Stredisko sociálnych služieb Petržalka

Zoznam rizík, ich významnosť a opatrenia na ich elimináciu

Úsek: ZOS Mlynarovičova 23 a Vavilovova 18

Poradové číslo:

	a prepúšťania Proces sociálnej rehabilitácie Proces sociálneho poradenstva Vedenie dokumentácie		-pri nedostatkovej a nevhodnej komunikácii, -informovanosti, nepozornosti pracovníkov, bez dostatočných znalostí, nesprávne rozhodovanie, -medikamentózne omly, -nedostatočná prevencia, -lahostajnosť				pracovníkov, -supervízia	
13.	Proces opatrovania Proces prania a upratovania Proces stravovania Proces bývania Zdravie a hygiena v pohybových zariadeniach	Riziko nozokomiálnych a rýchlo sa šíriacich nákaz z vonkajšieho – vnútorného prostredia,	Volným pohybom klientov a ich návštev mimo zariadenia dochádza k výskytu chrípky, -hnačky, -prechladnutia..... -diétne chyby, -výskyt dekubitov, -nozokomiálnych nákaz u klientov vracajúcich sa po hospitalizácii				Vyškolenie personálu v problematike hygieny -epidemiológia, -HACCP, -postupovať podľa odborných postupov, -zabezpečiť a používať odporúčané technológie	
14.	Proces opatrovania Proces prania a upratovania Proces stravovania Proces bývania	Riziko práce s odpadom, -biologický, -komunálny odpad	Nesprávnu manipuláciu, -nesprávny používaním čistiacich a dezinfekčných prostriedkov, -nesprávny použitím				Vyškolenie personálu v problematike hygieny a epidemiológia, -dodržiavanie program HACCP, -postupovanie podľa odborných postupov a zabezpečiť	



Stredisko sociálnych služieb Petržalka

Zoznam rizík, ich významnosť a opatrenia na ich elimináciu

Úsek: ZOS Mlynarovičova 23 a Vavilovova 18

Poradové číslo:

	Zdravie a hygiena v pobytových zariadeniach		dezinfekčných prostriedkov				a používať odporúčané technológie	
15.	Proces opatrovania Proces ošetrovania Proces sociálneho poradenstva Proces prijímania a prepúšťania Proces byvania Proces sociálnej rehabilitácie Verbálna a neverbálna komunikácia	Riziko neefektívnej, nesprávnej komunikácie; -haldó efekt; -informačný šum	Nadmerné pracovné zaťaženie personálu, -príznačky syndrómu vyhorenia, -nezachovanie individuálneho prístupu ku klientom, -nepripravená ventilácia enčoci				Zaisťiť pre pracovníkov fyzické a psychické bezpečie na pracovisku, -pravidelný priestor na regeneráciu, -supervízia, -benefity, -spoločenské aktivity pracovníkov, - vzájomná akceptácia	
16.	Proces opatrovania Proces byvania Proces prijímania a prepúšťania Neohlásený odchod klienta	Riziko neohláseného odchodu klienta: -útek; -opustenie zariadenia bez sprievodu, -bez vedomia personálu	Riziko neuváženého odchodu klienta má za následok vysilenie, -detydratacia, - pád, -úraz; -stres; -psychická ujma, -bezradnosť, -emočný nepokoj				Zabezpečiť dlhé prechádzky, -režim neustáleho dohľadu, -práce s klientom,	
17.	Proces opatrovania Proces byvania Proces prania a upratovania Záhnata a poškodenie osobnej bielizne klienta	Riziko zámeny a poškodenia, -rovňaká neoznačená bielizeň u viacerých klientov, -vypranie označenia	Pranie osobnej bielizne na základe žiadanky klienta sa môže poškodiť pri nesprávnom roztriedení bielizne podľa druhu a farby, -nesprávna teplota				Pravidelná kontrola označenia osobnej bielizne klientov, -dberať na správne rozdelenie bielizne podľa druhu a farby, -dberať na správnu voľbu programu, -správne dávkovanie pracích prostriedkov,	

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

C 10 70 JORDAN & CHINA NA 200
 12200 10 1 10 10 10 10 10 10
 KRISTINA SANDERSON, CV 70 820
 1000 10 10 10 10 10 10 10
 P. 001

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]


[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Proces ošetrovania
	Vstupný formulár pri prijímaní klienta	Osobný spis klienta

Klient:	[REDACTED]
Meno a priezvisko:	[REDACTED]
Dátum narodenia:	[REDACTED]
dátum prijatia:	[REDACTED] hod. 9:00 AM
Rodné číslo:	[REDACTED] vek 48 rokov
Poisťovňa:	[REDACTED]

Presná adresa klienta:

Ulica:	[REDACTED]
Obec:	[REDACTED]
Mesto:	[REDACTED]
PSC:	[REDACTED]
Poschodie:	[REDACTED]
Telefón:	[REDACTED]

Najbližší príbuzný:	[REDACTED]
Adresa:	[REDACTED]
Telefón:	[REDACTED]

Ošetrojúci lekár (lekár prvého kontaktu):	[REDACTED]
Adresa:	[REDACTED]
Telefón:	[REDACTED]
Lekárska dg.:	[REDACTED]
Dôvod prijatia do ZOS:	<p> <i> NESCHOPNOSŤ SA U SEBA POSTARAŤ IMOBILITA, INKONTINENCIA STOLICE, MOCU POMOC PRI ÚLOŽENÍ SEBAOPATERY </i> </p>

Vypracovala:	Meno a priezvisko: [REDACTED]	Funkcia: [REDACTED]	Dátum: 14. 12. 2022	Podpis: [REDACTED]
Preveril:	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Wander

PAULINA J. F.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

17 Nov

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

SECRET

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- Veci nepohodno
prehrala boenicu.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



PÍSOBNÝ SUHLAS

Podpísaný/á nar.

bytom trvale

súhlasím/nesúhlasím* s používaním bočnice na mojom lôžku pre zabezpečenie zvýšenej ochrany a bezpečnosti mojej osoby, ako aj prevenciu predchádzaniu pádov z lôžka v zariadení opatrovateľskej služby.

súhlasím/nesúhlasím* s používaním fixačných popruhov na invalidnom vozíku pre zabezpečenie zvýšenej ochrany a bezpečnosti mojej osoby, ako aj prevenciu predchádzaniu pádov v zariadení opatrovateľskej služby.


V Bratislave, dňa 26. 9. 2023

.....
prijímateľ sociálnej služby

.....
rodinný príslušník

V zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 55/1991 Zb. živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (platnom znení v znení neskorších predpisov a domáceho poriadku zariadenia opatrovateľskej služby Strediska použitia bočnice a fixačných popruhov možno použiť výlučne v prípade, ak je priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas vyhrnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

zariadenie zodpovedá
vedúca zariadenia opatrovateľskej služby

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Proces opatrovania
	Súhlas telesného a netelesného obmedzenia/opatrenia	Spis klienta

PÍ SOMNÝ SÚHLAS

Podpísaný/á nar.

bytom trvale

súhlasím/nesúhlasím* s používaním bočnic na mojom lôžku pre zabezpečenie zvýšenej ochrany a bezpečnosti mojej osoby, ako aj prevenciu predchádzaniu pádov z lôžka v zariadení opatrovateľskej služby.

V Bratislave, dňa 18.11.2022


.....
príjimateľ sociálnej služby

.....
rodinný príslušník

V zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov a domáceho poriadku zariadenia opatrovateľskej služby Strediska použitie bočnic možno použiť výlučne v prípade, ak je priamo ohrozené zdravie príjmateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.


Za zariadenie zodpovedá
vedúca zariadenia opatrovateľskej služby

*nehodiace prečiarknuť

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 219/342/2017
	Interný predpis č.1/2017 Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľov sociálnej služby	Strana 1/7


Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľov sociálnej služby IP č. 1/2017

Dokument	Vypracoval:	Preveril:	Schválil:	Verzia:	1	Platná od:	02.01.2017
Meno a priezvisko			Mgr. Soňa Chancčková	Revízia:		Platná do:	
Funkcia	Vešica ZOS	Manažér kvality	rieditelka	Príčet. výťažkov:	7		
Dátum	29.12.2016	29.12.2016	29.12.2016	Výťažok číslo:	04		
Podpis				Typ znaku	V2	LU	AS

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 219/342/2017
	Interný predpis č.1/2017 Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľov sociálnej služby	Strana 2/7

OBSAH

I.	Účel a použitie dokumentu	3
II.	Rozsah platnosti	3
III.	Zoznam skratiek a definícií pojmov	3
IV.	Zodpovednosti a právomoci	4
V.	Postup pri použití prostriedkov obmedzenia	5
VI.	Súvisiaca legislatíva, organizačné a technické normy	7
VII.	Záznamy kvality	7
VIII.	Pravidlá operatívneho riadenia	7
IX.	Zoznam príloh	7

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 219/342/2017
	Interný predpis č.1/2017 Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľov sociálnej služby	Strana 3/7

Článok I. ÚČEL A POUŽITIE DOKUMENTU

Stredisko sociálnych služieb Petržalka (ďalej Stredisko) poskytuje v zmysle zákona 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov celoročnú pobytovú sociálnu službu a sociálnu službu v domácnosti klienta a vydáva tento Interný predpis, na zabezpečenie jednotných postupov pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby. Tento predpis určuje postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v zariadeniach Strediska. Podmienky kvality – Kritérium 1.1. Vymedzuje prostriedky netelesného a telesného obmedzenia aplikované v podmienkach Strediska ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

Článok II. ROZSAH PLATNOSTI

1. Interný predpis je záväzná pre všetkých zamestnancov Strediska.

Článok III. ZOZNAM SKRATIEK A DEFINÍCIA POJMOV

IP – interný predpis
 SMK - systém manažérstva kvality
 PMK - predstaviteľ manažmentu pre kvalitu
 Z. z. - zberka zákonov
 ZOS – zariadenie opatrovateľskej služby,
 OSvD - opatrovateľská služba v domácnosti,
 DpRaD - domov pre rodičov a deti
 ZZS - záchranná zdravotná služba
 LSPP - lekárska služba prvej pomoci
 PZ SR - Policajný zbor Slovenskej republiky
 Klient - prijímateľ sociálnej služby

Definície pojmov:

- a) Prostriedky netelesného obmedzenia - zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.
- b) Prostriedky telesného obmedzenia - zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.
- c) Špeciálny úchop - priamy fyzický kontakt s úmyslom obmedziť pohyb osoby z dôvodu ohrozenia zdravia a života prijímateľa alebo iných osôb.
- d) Riziková situácia - situácia kedy, prijímateľ ohrozuje svoje zdravie alebo život alebo zdravie a život iných osôb.
- e) Rizikové správanie - správanie a konanie prijímateľa, ktoré môže viesť k priamemu ohrozeniu jeho života alebo zdravia alebo života alebo zdravia iných osôb.



- f) Nevyhnutne potrebný čas na odstránenie priameho ohrozenia - doba, počas ktorej trvá situácia ohrozenia života alebo zdravia prijímateľa alebo života alebo zdravia iných osôb.
- g) Miestnosť určená na bezpečný pobyt - priestor upravený tak, že pri jej použití prijímateľom, ktorý ohrozuje svoje zdravie alebo život alebo život a zdravie iných osôb, nepríde k jeho zraneniu, ale k jeho upokojeniu.
- h) Podanie liekov - situácia, keď je prijímateľovi podaný liek (ústne, injekčne), len na základe ordinácie lekára v špecializovanom odbore psychiatria.

Článok IV.


ZODPOVEDNOSTI A PRÁVOMOCI

1. Zodpovednosť, právomoc a vzájomné vzťahy pracovníkov, ktorí riadia, vykonávajú a overujú činnosti ovplyvňujúce kvalitu, sú vymedzené v „Organizačnom poriadku“ a v pracovných náplniach jednotlivých pracovníkov podľa ich funkčného zaradenia, ktoré tvoria súčasť ich pracovnej zmluvy.
2. Za spracovanie a vydanie tohto IP je zodpovedný „manažér kvality“.
3. Za vedenie registra obmedzení v ZOS, OSvD, DpRaD, dodatočné schválenie obmedzenia lekárom a bezodkladné oboznámenie opatrovníka resp. súdom ustanoveného opatrovníka zodpovedá sestra úseku ZOS, sociálny pracovník OSvD, sociálny pracovník v DpRaD..
4. Za bezodkladné informovanie MPSVaR, odbor dohľadu nad poskytovaním sociálnej služby o použití prostriedkov obmedzenia prijímateľa zodpovedá vedúca sociálneho úseku resp. ňou poverený zamestnanec sociálneho úseku.
5. Každý pracovník, ktorý zistí v tejto IP chybu, je povinný o nej bezodkladne informovať spracovateľa.

Článok V.

POSTUP PRI POUŽITÍ PROSTRIEDKOV OBMEDZENIA

1. *Použitie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia*
 - A. Prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby možno použiť výlučne v prípade ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.
 - B. Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa.
 - C. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia.
2. *Prostriedky obmedzenia v podmienkach Strediska*
 - A. Zvládnutie nepokojných, násilných a agresívnych prijímateľov musí byť netelesnej povahy (slovné usmernenie). Zamestnanci postupujú podľa nasledujúcich krokov:
 - a) komunikácia s prijímateľom - odvrátiť jeho pozornosť od agresivity, nepokojnosti,
 - b) presunúť prijímateľa do inej miestnosti (spoločenská miestnosť, kaplnka, ošetrovňa, ...), resp. na iné vhodné miesto na jeho upokojenie a odvrátenie pozornosti od zdroja problémov,
 - c) z hľadiska závažnosti situácie privolať na pomoc ZZS, resp. LSPP alebo PZ SR.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 219/342/2017
	Interný predpis č.1/2017 Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľov sociálnej služby	Strana 5/7

- B. Telesné obmedzenie musí byť v zásade obmedzené na manuálnu kontrolu prijímateľa resp. zamedzenia prístupu z dôvodu odstránenia rizika, alebo nebezpečenstva.
- C. Prostriedky telesného obmedzenia musia byť použité len v najnevyhnutnejšej miere, trvať len nevyhnutne dlhý čas a je neprípustné predlžovať ich použitie. Po použití nevyhnutného telesného obmedzenia službu konajúci zamestnanci primerane použijú prostriedky netelesného obmedzenia v zmysle bodu A.
- D. Špeciálne úchopy smú použiť len špeciálne vyškolení zamestnanci. Musia byť primerané veku, výške, váhe a pohlaviu klienta. Pri použití špeciálnych úchopov nie je cieľom spôsobovanie bolesti a musí byť zachovaná dôstojnosť klienta.

3. Starostlivosť o klienta javiaceho známky požitia alkoholu resp. iných omamných látok

- A. Z dôvodu zabezpečenia ochrany a zdravia pre prijímateľa, ktorý javí známky požitia alkoholu alebo inej omamnej látky a nie je agresívny je nevyhnutné:
 - a) kontrolovať stav vedomia, stav dychu,
 - b) sledovať krvný tlak, pulz,
 - c) sledovať či nedávi,
 - d) v prípade potreby privolať LSPP resp. ZZS.
- B. V prípade, že prijímateľ javí známky požitia alkoholu resp. inej omamnej látky, je agresívny a nebezpečný pre seba a okolie, postupuje sa v zmysle ustanovení článku 2.


4. Evidencia použitia prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

- A. Každé telesné a netelesné obmedzenie musí byť zaznamenané v Registri telesných a netelesných obmedzení (príloha č.1). Register telesných a netelesných obmedzení je v podmienkach Stredisk vedený pre každý druh sociálnej služby osobitne v ZOS Mlynarovičova, ZOS Vavilovova, OSvD, DpraD.
- B. Použitie prostriedkov obmedzenia sa zapisuje bezodkladne po použití a zápis vykonáva zamestnanec, ktorý prostriedky obmedzenia použil.
- C. Sestra a vedúce úsekov pravidelne kontroluje registre obmedzení v ZOS Mlynarovičova, ZOS Vavilovova, OSvD, DpraD.
 - a) zabezpečuje schválenie použitia telesného obmedzenia lekárom so špecializáciou v špeciálnom odbore – psychiatria,
 - b) zabezpečuje, aby nedochádzalo k použitiu liekov bez súhlasu lekára,
 - c) bezprostredne po použití obmedzenia oboznámi o tejto skutočnosti: - zákonného zástupcu resp. súdom ustanoveného opatrovníka, - riaditeľa zariadenia,
 - d) odovzdá zápis vedúcej sociálneho úseku.

Článok VI.

SÚVISIACA LEGISLATÍVA, TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÉ NORMY

1. Všeobecne platná legislatíva Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov, Ústava SR.
2. Technické normy Netýkajú sa danej problematiky
3. Vnútorne organizačné dokumenty Deklarácia ľudských práv Strediska, Organizačný poriadok, Domový poriadok ZOS, Domový poriadok DpRaD, Metodická príručka opatrovateľského procesu

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 219/342/2017
	Interný predpis č.1/2017 Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľov sociálnej služby	Strana 6/7

Článok VII.
DOKUMENTÁCIA A ZÁZNAMY O KVALITE

1. Zoznam záznamov, ktoré potvrdzujú kvalitu vykonaných sociálnych služieb :
Evidencia sťažností

2. Archivovanie dokumentácie

Výtlačok č. xx tohto dokumentu má trvalú archivačnú hodnotu a jeho lehota uloženia je A5 rokov.

1. Záznamy o kvalite

Číslo	Názov záznamu	Spracovateľ záznamu	Forma záznamu	Miesto uloženia	Doba archivácie
1.	Evidencia IP a PK	MK	IS Registratúra	R	10
2.	Pripomienkové konanie k dokumentu	Pripomienkujúci	F	MK	5
3.	Oboznámenie pracovníkov s dokumentom	Vedúci úseku	F	MK	5
4.	Evidencia zmien a doplnkov	MK	F	MK	5
5.	Registratúrny denník	R	IS Registratúra	R	A10

2. Rozdeľovník

Výtlačok číslo xx	Manažér/ka kvality (originál)
Výtlačok číslo 1	Riaditeľ
Výtlačok číslo 2	Úsek správy- referent PaM
Výtlačok číslo 3	Vedúca úseku ZOS Vavilovova
Výtlačok číslo 4	Vedúca úseku ZOS Mlynarovičova
Výtlačok číslo 5	Vedúca úseku OSvD
Výtlačok číslo 6	Koordinátor úseku DpRaD
Výtlačok číslo 7	Úsek správy- referent ekonomiky
Výtlačok číslo 8	Úsek správy- referent hospodárskej správy
Výtlačok číslo 9	Referent prepravnej služby

3. Zodpovednosť

Za spracovanie, pripomienkovanie, vydanie, zmenové konanie, archiváciu a likvidáciu tohto dokumentu je zodpovedný manažér kvality.


Za jeho schválenie a oboznámenie pracovníkov Strediska s jeho obsahom je zodpovedný riaditeľ.

Každý pracovník, ktorý zistí v tejto smernici chybu, je povinný o nej informovať manažéra kvality.

4. Zmeny

Zmeny v tomto dokumente môže vykonať len manažér kvality po odsúhlasení zmien riaditeľom.

Dňom nadobudnutia účinnosti tejto smernicu strácajú účinnosť dokumenty uvedené na formulári P08.F05, ktorý sa nachádza v prílohe číslo 6 tohto interného predpisu.

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	Ev. č.: 219/342/2017
	Interný predpis č.1/2017 Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľov sociálnej služby	Strana 7/7

5. Prílohy


Príloha č. 1 IP08/2017.F01 Pripomienky zainteresovaných strán a k dokumentu (aplikovaný len pri výtlačku číslo xx)

Príloha č. 2 IP08/2017.F02 Záznam o oboznámení sa s dokumentom(aplikovaný len pri výtlačku číslo xx)

Príloha č.3 IP01/2017.F02 Kniha telesných a netelesných obmedzení prijímateľov sociálnej služby (register).

6. Rozdeľovník

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. Výtlačok číslo xx | Manažér/ka kvality (originál) |
| 2. Výtlačok číslo 1 | Riaditeľ |
| 3. Výtlačok číslo 2 | Vedúca úseku ZOS Vavilovova |
| 4. Výtlačok číslo 3 | Vedúca úseku ZOS Mlynarovičova |
| 5. Výtlačok číslo 4 | Vedúca úseku OSvD |
| 6. Výtlačok číslo 5 | Koordinátor úseku DpRaD |
| 7. Výtlačok číslo 6 | Prepravná služba |

	Stredisko sociálnych služieb Petržalka	IP01/2017.F02.
	Kniha telesných a netelesných obmedzení prijímateľov sociálnej služby	Reg. znak: S5

Kniha telesných a netelesných obmedzení prijímateľov sociálnej služby slúži k evidencii záznamov obmedzenia do knihy telesných a netelesných obmedzení prijímateľov sociálnej služby.

Za prípravu tabuliek na nových stranách zodpovedá sociálna pracovníčka, ktorá vykonáva kontrolu **Knihy telesných a netelesných obmedzení prijímateľov sociálnej služby** najmenej jedenkrát mesačne.

Kniha telesných a netelesných obmedzení prijímateľov sociálnej služby je súčasťou IP a jej evidovanie a archiváciu upravuje IP Registratúrny poriadok a plán Strediska sociálnych služieb Petržalka a spracováva sa v súlade so zákonom č.122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Všetky strany **Knihy telesných a netelesných obmedzení prijímateľov sociálnej služby** sú očíslované.

Vzor hlavičky pre záznamy:

Vydané: 01.01.2017

Počet strán: 192

Meno a priezvisko klienta	Dátum narodenia	Spôsob a dôvod obmedzenia	Dátum a čas trvania obmedzenia	Prijaté opatrenie na zamedzenie opakovania vzniknutej situácie	Meno a priezvisko lekára, podpis	Meno a priezvisko sociálneho pracovníka, podpis	Popis zranení
---------------------------	-----------------	---------------------------	--------------------------------	--	----------------------------------	---	---------------

riaditeľka

Doložka ku vzoru

1. **Kniha telesných a netelesných obmedzení prijímateľov sociálnej služby** je evidovaná a archivovaná v IP Registratúrneho poriadku a plánu Strediska sociálnych služieb Petržalka
2. Zmeny vo vzore sa robia na úrovni procesu riadeným spôsobom na základe zmenového listu.

Verzia	01	Platná od	01.01.2017
Revízia	-	Platná od	
Výtlačok	01		

	Meno a priezvisko	Funkcia	Podpis
Schválil		Riaditeľka	