

ZPS
DOMÁCI PORIADOK
Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

DOMÁCI PORIADOK
Zariadenie pre seniorov
Sv. Urbana

Stav dokumentu:	Schválený dokument	Výtlačok:	2
Počet strán:			19
Platnosť dokumentu:	Od: 01.04.2022	Do: bez obmedzenia	

	<i>Spracoval a zodpovedá za obsah</i>	<i>Zodpovedá za riadenie dokumentu</i>	<i>Schválil</i>
Meno:	Mgr. Mária Zacharová	Mgr. Mária Zacharová	Božena Malovcová
Funkcia:	Riaditeľ	Riaditeľ	Zakladateľ
Dátum:	01.04.2022	01.04.2022	01.04.2022
Podpis:			

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

Úvodné ustanovenia

1. Domáci poriadok Domova sv. Urbana Horné Orešany - Majdán je interný dokument, ktorý upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečovaní a poskytovaní sociálnych služieb v súlade s platnou legislatívou a všeobecne záväznými predpismi. Stanovuje a bližšie špecifikuje základné pravidlá a zásady pre zabezpečenie poriadku, spokojného spolunažívania a dôstojného života prijímateľov sociálnych služieb (ďalej len prijímateľ).
2. Domáci poriadok vychádza z princípov zachovania ľudskej dôstojnosti a autonómie, kde sa kladie dôraz na dodržiavanie ľudských a občianskych práv, rešpektuje názory, rozhodnutia a potreby prijímateľa sociálnej služby. Sociálne služby sa poskytujú v súlade so zákonom, podľa zásad rovnakého zaobchádzania.
3. Poskytovateľ plne rešpektuje individuálnu, duševnú, mentálnu a právnu spôsobilosť prijímateľa sociálnej služby.
4. V prípade porušenia domáceho poriadku prijímateľom sociálnej služby pozbaveným spôsobilosti na právne úkony určený pracovník bezodkladne upovedomí súdom stanoveného opatrovníka o charaktere a rozsahu porušenia, ako aj o prípadných sankciách.
5. Domáci poriadok upravuje práva, nároky a povinnosti prijímateľov sociálnych služieb, resp. ich zákonných zástupcov, ako aj vzťahy medzi zamestnancami a prijímateľmi sociálnych služieb pri poskytovaní sociálnej služby.
6. Podmienky a náležitosti poskytovania sociálnych služieb, ako i práva a povinnosti prijímateľa a poskytovateľa sociálnej služby sú zakotvené v zmluve medzi poskytovateľom a prijímateľom sociálnej služby.
7. V prípade vyhlásenia mimoriadnej situácie, výnimočného alebo núdzového stavu, je prijímateľ sociálnej služby povinný dodržiavať osobitné nariadenia (usmernenia) vydané poskytovateľom sociálnej služby a jeho zriaďovateľom, prípadne inými orgánmi verejnej správy. Ak je súčasťou takého nariadenia (usmernenia) obmedzenie slobody pohybu, prijímateľ je povinný zdržiavať sa v tých priestoroch, ktoré boli poskytovateľom sociálnej služby určené, napr.: areál poskytovateľa, budova, miestnosť a pod. Táto povinnosť sa netýka situácie, kedy je nevyhnutné, aby prijímateľ zariadenie opustil (napr. pobyt v ústavnom zdravotníckom zariadení) alebo po dohode s poskytovateľom sociálnej služby napr. návrat do domáceho prostredia. Ak je klient odkázaný na sprievod alebo dohľad pri lekárskom vyšetrení, zariadenia má povinnosť poskytnúť sprievod klientovi – zamestnanca.
8. Poskytovateľ a prijímateľ sociálnej služby dodržiava ustanovenia tohto domáceho poriadku, ktorý je záväzný pre všetkých zamestnancov, prijímateľov sociálnej služby, ich rodinných príslušníkov, známych, ako i všetkých ostatných návštevníkov pohybujúcich sa v priestoroch zariadenia pre seniorov Sv. Urbana Horné Orešany Majdán.

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

Poskytovanie sociálnej služby

1. Pokora, n. o., ako neverejný poskytovateľ sociálnej služby, poskytuje sociálnu službu v zmysle zákona 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov.

2. Sociálna služba sa poskytuje formou celoročného pobytu na dobu neurčitú osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek (62 r.) a je odkázaná na pomoc inej osoby.

Zariadenie pre seniorov Sv. Martina má vypracovaný Prevádzkový a Domáci poriadok pre celoročnú pobytovú formu poskytovania sociálnej služby. Prijímateľ sociálnej služby sa môže aktívne zúčastňovať na spolurozhodovaní o poskytovaní sociálnej služby, a to zúčastnením sa na porade, ktorá sa organizuje každý mesiac, o ktorej sú klienti informovaní (oznamom na nástenke a informovanosť ústna), alebo dotazníkmi pre klientov, ktoré sú uvedené na mesačnej báze alebo v prípade nespokojnosti je klientovi umožnené podať sťažnosť, ktorú rieši riaditeľ zariadenia. V adaptačnom procese klienta sa udržiava neustále kontakt s rodinou a komunitou tak, aby nestratil pocit bezpečia a istoty.

3. Zariadenie pre seniorov (ďalej iba ZPS) „Domov Sv. Urbana“ sa nachádza v Horné Orešany – Majdán 551, s kapacitou 17 lôžok pre klientov.

Celkový počet izieb je 7, z toho 3 je trojlôžkových a 4 dvojlôžkových.

4. V zariadení pre seniorov sa poskytuje:

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ubytovanie, stravovanie, pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva, osobné vybavenie.
- utvárajú sa podmienky na úschovu cenných vecí.
- zabezpečuje sa záujmová činnosť a pracovná terapia.

5. Zariadenie pre seniorov Sv. Martina poskytuje celoročnú pobytovú formu sociálnej služby klientom na adrese: **Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana, Majdán 551, Horné Orešany.**

6. V ZPS sa vykonávajú:

6.1 **Odborné činnosti:** pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, zabezpečenie ošetrovateľskej starostlivosti, rozvoj pracovných zručností.

6.2 **Obslužné činnosti:** ubytovanie, upratovanie, stravovanie, pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva.

6.3 **Ďalšie činnosti:** utváranie podmienok na vzdelávanie a záujmovú činnosť (kultúrne a spoločenské aktivity) a podľa potreby aj úschovu cenných vecí.

Poskytovateľ sociálnej služby určuje sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a platenia úhrady zmluvou o poskytovaní sociálnej služby (§74 zákona).

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

Opatrenia pri poskytovaní sociálnych služieb počas mimoriadnej situácie, výnimočného stavu, alebo núdzového stavu

Opatrenia v súvislosti s ochorením COVID – 19 vychádzajú z nariadení a usmernení vydanom MPSVaR a Úradom verejného zdravotníctva SR pri ohrození verejného zdravia. Každý prijímateľ sociálnej služby, zamestnanec a iná fyzická osoba je povinná dodržiavať stanovené rámcové podmienky (hygienicko – epidemiologické predpisy, prevádzkové podmienky, atď.) uvedené v Domácom poriadku.

Právo prijímateľa sociálnej služby v zariadení na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, podľa § 6 ods.3 písm. a) zákona sa uplatňuje za osobitných podmienok za predchádzanie alebo znižovanie rizika šírenia ochorenia COVID – 19 určených poskytovateľom sociálnej služby vo vnútorných predpisoch s cieľom života a zdravia prijímateľov sociálnej služby, zamestnancov a ďalších fyzických osôb.

Opatrenia prijaté na zamedzenie šírenia ochorenia a prevenciu, ochranu pred ochorením, sa môžu meniť v závislosti od vyvíjajúcej sa epidemiologickej situácie.

1. Návštevy prijímateľov sociálnych služieb v zariadení

Osoby, ktoré navštevujú prijímateľov zariadenia sú povinné dodržiavať nižšie uvedené opatrenia:

- a. Návšteva musí byť vopred ohlásená s cieľom obmedziť zhromaždenie ľudí pred vstupom do budovy zariadenia a v priestoroch zariadenia, musí byť evidovaná v Dennej evidencii návštev v zariadení sociálnych služieb.
- b. Návštevy sú realizované iba vo vyhradených vnútorných alebo vonkajších priestoroch, ktoré sú označené a na to určené.
- c. U jedného klienta sú povolené max. 2 osoby, max. dĺžka trvania návštevy je 30 min.
- d. Návšteva je povinná riadiť sa všetkými proti – epidemiologickými opatreniami, ktoré sú vydávané MPSVaR a príslušným RÚVZ.
- e. Pokiaľ návštevník žije v spoločnej domácnosti s osobou chorou na COVID – 19, alebo bol s takou osobou v kontakte, alebo ak je niektorý rodinný príslušník v karanténe, nebude mu umožnený vstup a ani návšteva – ani do vonkajších priestorov.
- f. Návšteva môže priniesť prijímateľovi lieky, výživové doplnky, nevyhnutné hygienické, zdravotné a ochranné pomôcky až do odvolania.
- g. Nosiť stravu nie je povolené. Výnimku tvoria originál zabalené potraviny, ktoré je potrebné odovzdať poverenému zamestnancovi – ktorý je oboznámený.
- h. Po každej návšteve je potrebné vykonávať dezinfekciu dotýkových plôch, používať germicídny žiarič.
- i. Návštevy realizované vo vnútorných priestoroch sú povolené len z vážnych dôvodov a to, ak ide o klienta pripútaného na lôžko, alebo ak prijímateľ potrebuje oporu a pomoc a ak si želá byť vo vnútorných priestoroch. V terminálnom štádiu má klient možnosť návštevy pri lôžku, na izbe – dodržiavanie prísnych epidemiologických opatrení a dezinfekcie.
- j. Smernicu návštev (frekvencia návštev u jedného klienta, prístupné striedanie osôb na

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

návšteve, max. dĺžka, max. počet, atď.) – tvorí prílohu Domáceho poriadku, ktorá sa mení od vyvíjajúcej sa epidemiologickej situácie, opatreniach a usmerneniach MPSVaR a Úradom verejného zdravotníctva.

2. Dočasné opustenie prijímateľa sociálnej služby

- a. Prijímateľ a sprevádzajúca osoba sú povinní pri opustení a vrátení sa do zariadenia byť vybavení ochrannými prostriedkami a dodržiavať preventívne opatrenia.
- b. Vychádzky sa realizujú v sprievode alebo na žiadosť klienta a príbuzných, za vopred dohodnutých podmienok na dodržiavanie epidemiologických opatrení.
- c. Individuálne krátkodobé opustenia priestorov počas dňa ako aj dĺžku opustenia prijímateľa zo zariadenia zväží riaditeľ na základe individuálneho prístupu. Klienti sa v rámci samostatného krátkodobého opustenia zariadenia vyhýbajú uzatvoreným priestorom s vyššou koncentráciou osôb (napr. obchodné centrá), okrem priestorov zdravotníckych zariadení.
- d. Absolvovanie nutných lekárskeho vyšetrení a úradných záležitostí, ktoré je možné vybaviť iba osobne.
- e. Prijímateľ podpíše dennú evidenciu dočasného opustenia zariadenia. Údaje z evidencie potvrdí svojim podpisom riaditeľ zariadenia alebo ním poverený zamestnanec, ak to zdravotný stav klienta neumožňuje, zápis do evidencie vykoná určený pracovník a klient evidenciu nepodpisuje.
- f. Po návrate sú povinní vykonať si dezinfekciu rúk.
- g. Ak sa u prijímateľa kedykoľvek po dobu 14 dní po dočasnom opustení zariadenia vyskytnú akékoľvek príznaky ochorenia COVID – 19, bezodkladne je izolovaný, je informovaný poskytovateľ, riaditeľ a riadi sa usmerneniami RÚVZ.

3. Prerušovanie poskytovania sociálnej služby prijímateľa počas pobytu v domácom prostredí a klientom presúvaným z iného zariadenia

Po návrate alebo presune prijímateľa z iného zariadenia sa:

- a. Prijímateľovi začne poskytovať sociálna služba.
- b. Prijímateľ vracajúci sa do zariadenia a sprevádzajúca osoba (ak je nevyhnutná jej prítomnosť) sú povinní dodržiavať epidemiologické opatrenia a riadiť sa usmernením RÚVZ.
- c. Klient je 14 dní monitorovaný a ak sa u neho objavia príznaky COVID – 19 je izolovaný, je oboznámený poskytovateľ, riaditeľ a všeobecný lekár, ktorý určí ďalší postup.
- d. Ak sa u sprevádzajúcej osoby kedykoľvek do 14 dní od posledného kontaktu s prijímateľom objavia príznaky nákazy ochorením COVID – 19, bezodkladne o tom informuje poskytovateľa a postupuje podľa usmernení RÚVZ.

ZPS
DOMÁCI PORIADOK
Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

4. Hygienicko - epidemiologická prevencia prijímateľov

Prijímateľa sú povinní dodržiavať zásady prevencie pred nákazou a ochorením COVID – 19, najmä:

- a. Použitím ochranného rúška alebo respirátora.
- b. Časté umývanie rúk mydlom – najlepšie dezinfekčným.
- c. Ruky si utierať najlepšie jednorázovou utierkou – ak nie je k dispozícii mydlo a voda, treba použiť dezinfekčný roztok na ruky na báze alkoholu.
- d. Nedotýkať sa neumytými rukami očí, úst a nosa.
- e. Zakrývať si nos a ústa pri kašľaní a kýchaní.
- f. Vyhýbať sa blízkeho kontaktu s ľuďmi, ktorí javia príznaky respiračného ochorenia.
- g. Podľa možnosti dodržiavanie určitej vzdialenosti.
- h. Dbať na zvýšenú dezinfekciu povrchov.

Riaditeľ ZPS Pokora n. o. v y d á v a tento

DOMÁCI PORIADOK

ktorý upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečovaní a poskytovaní sociálnej starostlivosti a tým spojené poskytovanie sociálnych služieb v ZPS a upravuje práva a povinnosti občanov v dôchodkovom veku s celoročnou pobytovou formou umiestnených v ZPS.

Článok I **Identifikačné údaje**

1. Názov prevádzky: Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana
2. Adresa: Majdán 551, Horné Orešany
3. Zriaďovateľ : Pokora, n. o., Trstínska 9, 917 01 Trnava
4. Právna forma: nezisková organizácia

Článok II **Základné ustanovenia**

Domáci poriadok v súlade so zákonom je záväzný pre zamestnancov a klientov a tiež aj pre návštevy, obsahuje zásady pre zaistenie pokojného a spokojného života a poriadku v ZPS Sv. Urbana.

Domáci poriadok vychádza z princípov zachovanie ľudských práv a povinností, kladie dôraz

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

na dodržiavanie ľudských a občianskych práv. Cieľom poskytnutých služieb je dôraz na samostatnosť a sebestačnosť prijímateľov sociálnych služieb.

Klienti a zamestnanci ZPS musia dbať o to, aby ich vzájomné vzťahy boli založené na vzájomnej úcte, pomoci, dôvere, spolupráci a disciplíne.

Každý klient musí dbať o česť, vážnosť a dobrú povesť zariadenia pre seniorov.

Článok III **Podmienky prijatia do zariadenia**

A/ Prijímanie občanov do ZPS

1. Do ZPS sú prijímaní záujemcovia o sociálne služby na základe rozhodnutia a posudku príslušného mestského alebo obecného úradu o odkázanosti na sociálnu službu alebo bezodkladne podľa zákona o sociálnych službách.
2. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálne služby na základe zmluvy s prijímateľom sociálnych služieb (podľa §74 ods.7 zákona), v ktorej sú uvedené:
 - a. označenie zmluvných strán,
 - b. druh poskytovanej sociálnej služby,
 - c. vecný rozsah sociálnej služby § 15 a formu poskytovanej sociálnej služby,
 - d. počet odobratých jedál podľa § 17 ods. 4 a 5, ak ide o poskytovanie sociálnej služby v zariadení s poskytovaním stravovania,
 - e. deň začatia poskytovania sociálnej služby,
 - f. čas poskytovania sociálnej služby,
 - g. miesto poskytovania sociálnej služby,
 - h. sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a platenia,
 - i. sumu úhrady za sociálnu službu §73 ods. 1 až 10 a spôsob jej určenia, podmienky jej vrátenia, podmienky jej zúčtovania a lehotu na jej zúčtovanie,
 - j. podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu,
 - k. dôvody jednostrannej výpovede zmluvy,
 - l. sumu nezaplatennej úhrady za sociálnu službu podľa § 73 ods.1.
3. Ak sa zmenia skutočnosti, ktoré sú predmetom zmluvy, možno ich zmeniť dodatkom k zmluve.

B/ Ukončenie pobytu v ZPS

Ukončenie pobytu v zariadení pre seniorov v celoročnej pobytovej forme na dobu neurčitú môže byť iba v súlade so zákonom § 74, t. j. **vypovedaním zmluvy zo strany prijímateľa alebo poskytovateľa.**

ZPS
DOMÁCI PORIADOK
Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

Článok IV
Sociálne služby poskytované zariadením

A/ Stravovanie

Strava v ZPS sa podáva 5x denne v tomto časovom rozpätí:

raňajky:	07:30 h – 08:30 h	
desiata:	10:00 h – 10:30 h	
obed:	12:00 h – 13:00 h	
olovrant:	15:00 h – 15:30 h	
večera:	17:00 h – 18:00 h	druhá večera /DIA/ 21:00 h.

1. Stravovanie je poskytovanie stravy v súlade so zásadami zdravej výživy a s prihliadnutím na vek a zdravotný stav fyzických osôb podľa stravných jednotiek.
2. V zmysle zákona o sociálnych službách č.448/2008 Z.z. v znení neskorších predpisov sa v zariadení poskytuje celodenné stravovanie, ktoré je pri racionálnej strave – raňajky, desiata, obed, olovrant, večera. Pri diabetickej, bielkovinovej, výživovej diéte sa za celodenné stravovanie považujú – raňajky, desiata, obed, olovrant, večera + druhá večera.
3. Stravovanie prijímateľov sociálnej služby sa zabezpečuje externe.
4. Strava sa pripravuje podľa jedálneho lístka, ktorý navrhuje a zostavuje stravovacia komisia, ktorej členmi sú aj prijímatelia sociálnej služby. Pri zostavovaní jedálneho lístka sa prihliada na kvalitu, pestrosť, biologickú a kalorickú hodnotu podávanej stravy. Jedáľenský lístok je vytvorený spravidla na jeden týždeň.

Stravovacia komisia prerokováva a uplatňuje pripomienky k:

- návrhu jedálneho lístka na stanovené obdobie,
 - zmenám jedálneho lístka,
 - otázkam receptúr a normovania jedál,
 - dodržiavaniu stravných jednotiek,
 - zásobovaniu potravinami a surovinami,
 - otázkam kvality prípravy a podávania stravy,
 - dodržiavaniu hygienických zásad a predpisov.
5. Strava sa vydáva a konzumuje v jedálni. V odôvodnených prípadoch, pri zhoršení zdravotného stavu, sa strava podáva na izbách klientov, kde im je exportovaná v prekrytých nádobách. Ak je potrebné klientovi pomôcť pri kŕmení, službukonajúci personál im pomôže.
 6. Prijímatelia odoberajú stravu v určenom časovom rozpätí. V odôvodnených prípadoch a po predchádzajúcej dohode je možné odoberať jedlo aj v inom čase.
 7. Počas celého dňa im je zabezpečený pitný režim.
 8. V prípade, ak prijímateľ neskonsumuje stravu v jedálni a chce si ju odniesť na izbu, môže tak urobiť vo vlastných nádobách a uchovávať ich v zmysle platných hygienických predpisov.
 9. Z hygienických dôvodov sa odporúča, aby prijímatelia jedlo, ktoré podlieha kazeniu,

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

skladovali v chladničke, ktoré sú im k dispozícii. Sú im riadne označené a uskladnené, kontrolované doby spotreby.

Príbory, tanieri, hrnčeky a ostatný inventár v jedálni sú majetkom zariadenia a odnášanie ich na izby sa z hygienických dôvodov neodporúča.

Počas mimoriadnej situácie a výnimočného stavu, núdzového stavu, sa režim stravovania upravuje podľa potreby a epidemiologických požiadaviek.

B/ Bývanie

Kapacita ZPS je 17 miest.

Ubytovanie v ZPS je poskytovanie bývania v obytnej miestnosti alebo v jej časti s príslušenstvom, užívanie spoločných priestorov a poskytovanie vecných plnení spojených s ubytovaním.

Na účely ubytovania sa spravidla považuje:

- a) príslušenstvo obytnej miestnosti – predsieň, kuchynský kút, WC, kúpeľňa, kúpeľňový kút alebo sprchovací kút, ak sú súčasťou obytnej miestnosti alebo sú k nej priamo príslušené,
- b) prevádzkové zariadenie obytnej miestnosti a príslušenstva obytnej miestnosti – rozvod elektrickej energie, rozvod vody, rozvod plynu, odvádzanie odpadových vôd a hygienické zariadenie,
- c) vybavenie obytnej miestnosti – lôžko, stôl, stolička, skriňa, svietidlo,
- d) vybavenia príslušenstva obytnej miestnosti – svietidlo, chladnička, kuchynský sporák, kuchynská linka, zásobárňová skrinka, zrkadlo, umývadlo, záchodová misa,
- e) spoločné priestory – spoločenská miestnosť, jedáleň, chodba, schodište, kotolňa,
- f) vybavenie spoločných priestorov – svietidlo, stôl, stolička, kreslá,
- g) vecné plnenia spojené s bývaním – vykurovanie, dodávka teplej vody, upratovanie spoločných priestorov, užívanie výťahu, dodávka elektrickej energie, dodávka plynu, dodávka vody, odvádzanie odpadových vôd, osvetlenie, kontrola a čistenie komína, odvoz odpadu, odvoz splaškov a čistenie žump a vybavenie ZPS spoločnou televíznou anténou a rozhlasovou anténou.

ZPS je ústretové a v rámci možností umožňuje klientom zariadiť si svoje územie podľa vlastného prania a vkusu. Ide najmä o osobné veci klienta – rádio, televízor, obrázky, ...), s vylúčením predmetov, ktoré môžu ohroziť buď klienta, alebo jeho spolubývajúceho.

ZPS rešpektuje zásadu, že klientovi dáva pocit súkromia nielen to, s kým môže (prípadne musí) obývať izbu, ale i pravidlo určujúce, kto iný a za akých okolností môže do izby vstupovať.

Ubytovanie je poskytované v ZPS v 10-tich izbách. Z toho:

- 4 izieb je dvojlôžkových,
- 3 izieb je trojlôžkových.

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

Rozdelenie miestností

Na prízemí je jedáleň a spoločenská miestnosť, miestnosť na výdaj stravy, recepcia pre personál, ošetrovňa, výťah.

Hygienické zariadenie:

1x sprcha a WC pre imobilných klientov, 2x sprcha, 2x WC.

1. Poschodie:

- Č. izby 1 klienti 2
- Č. izby 2 klienti 3
- Č. izby 3 klienti 2
- Č. izby 4 klienti 3

Č. izby 5 klienti 2

Č. izby 6 klienti 2

Č. izby 7 klienti 3

Hygienické zariadenie:

1 x sprcha, 3x WC

V ZPS sa bývanie poskytuje formou celoročného pobytu. Úhradu za bývanie stanovil zriaďovateľ – Pokora n. o.

C/ Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby

Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby zabezpečuje personál sociálneho a zdravotného úseku, ktorá spočíva v pomoci pri sebaobslužnej činnosti (podávanie liekov, stravy, hygiena), v pomoci pri udržiavaní hygienických návykov, obliekaní, pri sprevádzaní do zdravotníckych zariadení – zabezpečuje personál zdravotného úseku. Pri kontrolných návštevách v zdravotníckych zariadeniach sprievod môžu prijímateľovi zabezpečiť aj rodinní príslušníci na základe dohody so zdravotným úsekom.

Prevádzka na zdravotnom úseku je nepretržitá, riadi ju vrchná sestra. Zdravotná starostlivosť je zabezpečovaná všeobecným lekárom, s ktorým majú prijímatelia uzatvorené zmluvy, odbornými lekármi a zamestnancami zdravotného úseku ZPS.

Lieky a ostatné zdravotné pomôcky predpísané lekárom sú zabezpečované prostredníctvom zdravotného úseku v spolupráci s príslušnou lekárnou alebo dodávateľom zdravotníckych pomôcok. Vrchná sestra a sestra dozerajú na riadne užívanie liekov a na dodržiavanie pokynov lekára. Úhradu za lieky a ostatné zdravotné pomôcky zabezpečuje riaditeľ v rámci dohody s rodinnými príslušníkmi klienta.

Článok V

Ochrana majetku, bezpečnostné opatrenia a úschova vecí

A/ Ochrana majetku

V ZPS je potrebné dodržiavať predpisy o ochrane majetku, o šetrení vodou a energiou. V prípade poškodenia majetku a zariadenia ZPS je ten, kto škodu spôsobil, povinný nahradiť ju v plnej výške, ak nie je možné uplatniť si nárok na náhradu v reklamačnom konaní alebo prostredníctvom poisťovne.

Fajčenie je povolené iba vo vyhradených priestoroch označených a na to určených.

Klienti ZPS musia dodržiavať všetky protipožiarne a bezpečnostné opatrenia. V blízkosti budovy a v budove je zakázané manipulovať s otvoreným ohňom.

B/ Úschova cenných vecí

Cenné veci, vkladné knižky si môžu prijímatelia uložiť do úschovy ZPS na základe Zmluvy o úschove cenných vecí. Za cenné veci, ktoré neboli dané do úschovy, ZPS neručí. Prostriedky uložené do úschovy sa klientovi vydávajú na jeho požiadanie za prítomnosti sociálneho pracovníka a ďalšieho zamestnanca ZPS. Úschova cenných vecí sa realizuje/ nachádza v kancelárii riaditeľa. Riaditeľ je k dispozícii prijímateľovi každý deň, ak ho prijímateľ požiada o vydanie vecí.

Poštové zásielky, peňažné poukážky určené pre prijímateľov sociálnej služby preberá od poštového doručovateľa sám klient alebo riaditeľkou poverený zamestnanec. Poverený zamestnanec po následnej evidencii poštu odovzdá do rúk klientovi alebo jeho opatrovníkovi, alebo riaditeľovi.

Zodpovední zamestnanci sú povinní dodržiavať listové tajomstvo.

Prijímateľovi sú doručované listy, listiny a dokumenty formou elektronickej pošty odovzdané službukonajúcim zamestnancom v tlačovej forme.

Prijímateľ môže požiadať zamestnanca o pomoc pri preberaní a prečítaní zásielky.

Telefonickú komunikáciu môžu prijímatelia využívať prostredníctvom telefonických liniek na požiadanie a po dohode so zamestnancami.

ZPS
DOMÁCI PORIADOK
Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

Článok VI
Osobná hygiena a hygiena prostredia

Pri prijatí klienta do ZPS pracovníci zdravotného úseku spíšu zoznam jeho osobných vecí, ktorý podpíše službukonajúci personál i prijímateľ, príp. jeho rodinní príslušníci. Veci, ktoré si prijímateľ priniesol, ostávajú jeho majetkom. Tie, ktoré mu boli pridelené, ostávajú majetkom ZPS.

Osobná bielizeň prijímateľov (prinesená i pridelená) je označená menom obyvateľa. Za poriadok v skrini a v nočnom stolíku zodpovedá prijímateľ i poskytovateľ. Ak prijímateľ nie je schopný uložiť si veci v skrini a v nočnom stolíku samostatne, o čistotu dbá personál tak, že ich ukladá a upratuje v prítomnosti prijímateľa. Pri úmrtí prijímateľa sa jeho osobné veci vydajú rodinným príslušníkom.

Po príchode do ZPS sa prijímateľ v prípade potreby okúpe, oblečie do čistej bielizne a ak je to potrebné, prinesená bielizeň sa dezinfikuje.

Prijímateľa v zariadení sa kúpu 1x týždenne a podľa potreby pod dohľadom zamestnancov zdravotného úseku. O kúpaní sa vedie evidencia.

Mobilní prijímateľa si bežnú dennú toaletu vykonávajú sami alebo za pomoci zamestnancov zdravotného úseku.

Na požiadanie prijímateľa sa zabezpečia kadernícke a pedikérske služby.

Počas pobytu sa o hygienu svojho tela, šatstva a obuvi stará prijímateľ sám. Ak to nie je schopný vykonávať, túto starostlivosť preberá službukonajúci personál.

Pranie posteľnej a osobnej bielizne je zabezpečované praním v externej práčovni. Personál zabezpečuje výmenu bielizne a jej odovzdanie na pranie raz za 14 dní, resp. podľa potreby. Osobná bielizeň sa odovzdáva na pranie podľa potreby.

V celej budove ZPS – izby prijímateľov, chodby, spoločenské miestnosti, kancelárie – sa dodržiava čistota, za ktorú je zodpovedný personál. Bežné upratovanie sa vykonáva denne, počas voľných dní a sviatkov sa izby upratujú podľa potreby. Jednoduché upratovacie práce si klienti vykonávajú sami.

V obytných miestnostiach i ďalších priestoroch ZPS sú klienti povinní udržiavať čistotu a poriadok. V skrinách a nočných stolíkoch sa nesmú odkladať zvyšky jedál. Pracovníci zdravotného úseku pravidelne kontrolujú poriadok a udržiavanie čistoty v izbách i ostatných priestoroch tak, aby sa tam neskladovali potraviny podliehajúce skaze, špinavá bielizeň, prach, atď. V izbách, na chodbách a v celom areáli ZPS je zakázané pľuvať.

Vetranie priestorov ZPS je vykonávané podľa potreby aj niekoľkokrát denne. V chladnejšom počasí sa odporúča zatvárať izby a vetrať krátko a intenzívne 3x denne s cieľom udržať

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

primerané teploty v miestnostiach a zabrániť zápachu v spoločných priestoroch.

Prijímateľom sa odporúča počas priaznivého počasia zdržiavať na čerstvom vzduchu v areáli zariadenia, prípadne v parku. Ak odchádzajú mimo objektu ZPS, sú povinní vždy upovedomiť o svojom odchode službukonajúci personál.

Článok VII

Účasť prijímateľov sociálnych služieb na riešení a usporiadaní života v zariadení

Prijímatelia sociálnych služieb sa podľa svojich síl a schopností osobne, alebo prostredníctvom svojich zástupcov zvolených do výboru prijímateľov, podieľajú na organizovaní spoločného života v zariadení. Za účelom skvalitnenia života v zariadení majú možnosť podávať PRIPOMIENKY a NÁVRHY.

Výbor prijímateľov pozostáva z troch členov a zasadá podľa potreby, zasadanie zvoláva predseda výboru. Výbor obyvateľov zo svojho zasadnutia spíše zápisnicu, ktorej kópiu predkladá riaditeľovi zariadenia, všetko za pomoci sociálneho pracovníka a zamestnancov.

Výbor prijímateľov predkladá vedeniu zariadenia návrhy, pripomienky, podnety a požiadavky stravovacej komisie.

Článok VIII

Protipožiarne a bezpečnostné opatrenia

1. Prijímatelia sociálnej služby ZPS zachovávajú všetky protipožiarne opatrenia a bezpečnostné predpisy. Pri mimoriadnych udalostiach sa riadia pokynmi určených zamestnancov, prípadne službu konajúcich zamestnancov.

2. Manipulovať s otvoreným ohňom v objektoch a areáli ZPS je zakázané. Používanie elektrických varičov a ohrievačov na izbách nie je prípustné.

3. Fajčenie v celej budove, na izbách a v areáli zariadenia, okrem vyhradených priestorov, je zakázané.

4. Používanie výťahov – prijímatelia s obmedzenou mobilitou využívajú osobný výťah a výťahovú plošinu, ktoré slúžia pre ich potrebu. Dodržiavajú pokyny o obsluhu, vrátane

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

bezpečnostných opatrení. Pomoc pri obsluhu výťahu a zdvíhacej plošiny im na požiadanie poskytnú zamestnanci zariadenia.

5. V ZPS nie je dovolené prechovávať nebezpečné predmety, strelné zbrane, chemikálie a veci hygienicky škodlivé alebo vzbudzujúce odpor, ktoré narúšajú dobré mravy a ohrozujú zdravie prijímateľov, zamestnancov a iných fyzických osôb.

6. Počas mimoriadnej situácie, výnimočného stavu, alebo núdzového stavu, sa bezpečnostné opatrenia a ochrana života a zdravia prijímateľov, zamestnancov a iných fyzických osôb upravujú podľa potreby a epidemiologicko – hygienických požiadaviek.

Článok IX **Čas pokoja, návštev a i.**

A/ Čas pokoja

Čas nočného pokoja je stanovený od 22:00 h do 06:00 h. Výnimky povoľuje riaditeľ ZPS. V tomto čase nie je dovolené hlučne sa správať a vykonávať akúkoľvek činnosť spôsobujúcu hluk.

B/ Návštevy

Návštevy v ZPS nie sú striktné časovo obmedzené, je však dôležité a vhodné prispôbiť ich potrebám, zdravotnému stavu, aktivitám a vnútorným pravidlám prijímateľa v ZPS. V čase podávania stravy a v čase vykonávania toalety a osobnej hygieny hlavne u imobilných prijímateľov sa návštevy z dôvodu rešpektovania súkromia a osobnej intimity, neodporúčajú. Prijímateľom sociálnej služby sa odporúča prijímať návštevy v čase návštevých hodín, pondelok – nedeľa 9–11 h a 13–16 h, mimo navrhovaných hodín po dohode s riaditeľom zariadenia. Každý návštevník sa pri vstupe do zariadenia zapíše do knihy návštev. Prijímateľ sociálnej služby si môže pozvať návštevu do svojej izby so súhlasom spolubývajúcich. Bez neho sa zdržiava s návštevou v spoločenských priestoroch, v prípade dobrého počasia v areáli zariadenia – dvor s lavičkami, stolovým posedením. Odporúča sa, aby návštevy nerušili pokoj, poriadok a súkromie ostatných klientov. Návšteva sa musí správať tak, aby nenarúšala pokoj a poriadok v ZPS, dodržiavať zdravotné, hygienické a bezpečnostné predpisy platné v ZPS. Pre návštevy tiež platí zákaz fajčenia a zákaz donášania alkoholických a iných omamných látok do ZPS. Pri návštevách na izbách nesmie byť rušený klud spolubývajúcich. Prípadným večerným návštevám, ktorým návštevu mimo návštevých hodín schválil riaditeľ zariadenia sa odporúča zdržať sa do 20:00 hodiny. Ukončením návštevy sa rešpektuje nutný nočný odpočinok prijímateľov sociálnej služby.

C/ Pobyť prijímateľov mimo ZPS

Prijímateľom sociálnej služby je umožnené opustiť zariadenie na neobmedzený čas, ktorý si určí prijímateľ. Je však potrebné o opustení zariadenia informovať službukonajúci personál a vyplniť tlačivo „Pobyť klienta mimo zariadenia“ a to z dôvodu informovanosti personálu, prípravy vecí, liekov klienta, ale aj iných návštev daného prijímateľa sociálnej služby, taktiež

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

z dôvodu odhlásenia zo stravy prijímateľa v čase jeho neprítomnosti. Uvedené tlačivo slúži zároveň ako podklad na účely fakturácie, vyúčtovania služieb prijímateľovi.

Prijímatelia oznamujú službukonajúcemu personálu aj každý odchod na vychádzky mimo ZPS (na kultúrne, spoločenské a športové podujatia, na návštevu známych a pod.). Na vychádzky a ostatné podujatia chodia riadne a čisto oblečení.

D/ Kultúrno-záujmová činnosť a pracovná rehabilitácia

ZPS poskytuje klientom aj príležitosť ku kultúrnemu vyžitiu. Kultúrna činnosť je zabezpečovaná riaditeľom v spolupráci so sociálnym a zdravotným úsekom. Klienti sa môžu zúčastňovať kultúrnych podujatí v ZPS i mimo neho. V spoločenskej miestnosti môžu čítať knihy, počúvať hudbu, sledovať televíziu. Zároveň tu môžu hrať spoločenské hry a vykonávať spoločné cvičenia na posilňovanie motoriky. Pre klientov sa organizujú aj výlety.

Sledovanie televízie je možné aj na izbách za predpokladu, že nie sú rušení ostatní spolubývatelia.

Klienti sa môžu vo svojom vlastnom záujme, ak im to zdravotný stav dovoľuje, zúčastňovať na jednoduchých pracovných činnostiach v prospech prevádzky ZPS. Vykonávanie takejto činnosti zo strany klienta je výlučne dobrovoľné a na základe vzájomnej dohody.

Článok X.

Utváranie podmienok na zabezpečenie osobného, telefonického, písomného a elektronického kontaktu s osobou ktorú si sám určí

Právo na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného, telefonického, písomného alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a udržiavania partnerských vzťahov (§ 6 ods. 3 písm. a) zákona o sociálnych službách),

Pre udržanie sociálnych väzieb s rodinou a udržiavanie partnerských vzťahov, aktivizáciu k sebestačnosti, zabráneniu sociálneho vylúčenia a podpore začlenenia do spoločnosti, ZPS podporuje návštevy prijímateľov a umožňuje kontakt (telefonický, písomný, elektronický) s osobami, podľa slobodného výberu a určenia.

Užívanie vlastného mobilného telefónu a osobného počítača je bez akéhokoľvek obmedzenia. Výnimkou je rešpektovanie nočného pokoja a súkromia spolubývajúcich osôb. V prípade, ak prijímateľ nevlastní mobilný telefón, zamestnanec ZPS mu umožní telefonický kontakt na

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

základe dohody o čase telefonovania, najmä z dôvodu zabezpečenia starostlivosti o ostatných prijímateľov.

V prípade, ak prijímateľ z rôznych dôvodov nie je schopný telefonovať, zamestnanec sprostredkováva komunikáciu.

Pri písomnej komunikácii prijímateľ napíše korešpondenciu buď osobne, alebo v prípade zdravotných alebo iných prekážok, za pomoci zamestnanca ZPS. Odoslanie listu je zabezpečené ZPS na náklady prijímateľa.

Pri doručovaní listu alebo inej poštovej zásielky prijímateľovi, ZPS rešpektuje súkromie prijímateľa a listové tajomstvo. Asistencia je poskytnutá tomu prijímateľovi, u ktorého si to jeho zdravotný stav vyžaduje (napr. nedostatočná jemná motorika, krátkozrakosť).

Osobný kontakt v zmysle návštev je spracovaný v článku IX. Domáceho poriadku.

Článok XI

Spracovanie telesného a netelesného obmedzenia klientov

Prijímatelia sociálnych služieb majú právo na dôstojné zaobchádzanie, starostlivosť a úctu aj pri nevyhnutnosti použitia obmedzenia.

V súlade s § 10 zákona o sociálnych službách - pri poskytovaní sociálnych služieb v ZPS nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie ohrozenia života najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.

Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie ohrozenia života použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa sociálnej služby do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt .

Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa sociálnej služby má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. 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. Telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa sociálnej služby musí byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení zriadenom na tento účel, ktorý je povinný viesť poskytovateľ sociálnej služby.

Register telesných a netelesných obmedzení sa nachádza na opatrovateľskom úseku v ZPS a obsahuje zápis každého obmedzenia prijímateľa sociálnej služby s uvedením jeho mena, priezviska a dátumu narodenia, spôsob a dôvody obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, dátum a čas trvania tohto obmedzenia, opis okolností, ktoré viedli k obmedzeniu prijímateľa sociálnej služby, s uvedením príčiny nevyhnutného obmedzenia, opatrenia prijaté na zamedzenie opakovania situácie, pri ktorej bolo nevyhnutné použiť obmedzenie, meno, priezvisko a podpis lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorý obmedzenie nariadil a schválil, alebo dodatočne bezodkladne schválil, meno, priezvisko a podpis sociálneho

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

pracovníka, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril a popis zranení, ktoré utrpeli zúčastnené fyzické osoby.

Každý zápis obmedzenia prijímateľa poskytovateľ bezodkladne oznámi ministerstvu. Oznámenia budú doručované poštou na použitom tlačive zverejnenom na webe: <https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/povinnosti-poskytovateľa-socialnej-sluzby/>.

ZPS ako poskytovateľ sociálnej služby je povinný o použití prostriedkov obmedzenia prijímateľa sociálnej služby informovať bezodkladne zákonného zástupcu prijímateľa sociálnej služby alebo súdom ustanoveného opatrovníka.

Článok XII

Zásady postupu pri vybavovaní a prijímaní sťažností

Zásady upravujú postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažností a pri kontrole vybavovania sťažností v ZPS Sv.Urbana. Zásady sú záväzné pre riaditeľa, zamestnancov a prijímateľov ZPS Sv. Urbana.

- (1) Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou.
- (2) Prijímanie písomných sťažností v zariadení zabezpečuje riaditeľ za účelom evidovania v evidencii záznamov. Týmto nie je dotknutá povinnosť ostatných zamestnancov zariadenia prijímať sťažnosti a tieto postúpiť riaditeľovi v deň ich prijatia.
- (3) Prijímanie ústnych sťažností podľa zákona o sťažnostiach zabezpečuje riaditeľ zariadenia. Pri podaní ústnej sťažnosti sa vyhotoví záznam. Postup je uvedený v zákone o sťažnostiach § S ods. 4 - 6.
- (4) Všetky doručené sťažnosti sa evidujú v evidencii sťažností, ktorú vedie riaditeľ zariadenia, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.
- (5) Anonymné formy - ZPS má k dispozícii schránku na podnety a pripomienky klientov, rodinných príslušníkov alebo návštev, do ktorej je možné vhadzovať anonymizované pripomienky. Schránku kontroluje vedúca prevádzky ZPS jedenkrát týždenne vždy v pondelok a rozhodne o spôsobe riešenia podnetu. Odpoveď na anonymnú sťažnosť bude v zákonom stanovenej lehote zverejnená po dobu 7 dní v priestoroch ZPS alebo na webovej stránke ZPS.

A/ Základné pravidlá pri vybavovaní sťažností

- (1) Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.
- (2) Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich.
- (3) Každé prijaté podanie sa posúdi podľa obsahu a v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach sa podanie:
- vráti (§ 4 ods. 3 zákona a § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach).

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

- postúpi (§ 3 ods. 3 písm. b/, § 4 ods. 4 a 5 zákona o sťažnostiach)

- odloží (§ 5 ods. 6 a 7 a § 6 zákona o sťažnostiach)

- vybaví § 18 až § 22 zákona o sťažnostiach.

(3) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

(4) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú (§ 8 až 12 zákona Č. 211//2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám).

(5) Každý zúčastnený na vybavení sťažnosti, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť, ak o to požiadal sťažovateľ. V takomto prípade sa pri prešetrovaní sťažnosti postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa.

(6) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

7) Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený

a) zamestnanec zariadenia, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,

b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,

c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi zariadenia, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

(8) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti, ak zistí podľa obsahu, že predmetné podanie sa netýka činnosti zariadenia, postúpi ho príslušnému orgánu VS.

(9) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

(10) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu (§ 6 ods. 2 zákona o sťažnostiach) písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. h zákona o sťažnostiach).

(11) Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, osoba príslušná na prešetrenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

(12) Lehota na vybavenie sťažností je do 60 pracovných dní.

(13) O predĺžení lehoty (§ 12 ods. 2 zákona o sťažnostiach) na vybavenie rozhoduje riaditeľ zariadenia. V prípadoch sťažnosti proti činnosti riaditeľa zariadenia rozhoduje o predĺžení lehoty nadriadený orgán.

(14) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrovaní sťažnosti (viď príloha č. 2 týchto zásad).

(15) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená sťažnosť odložiť v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona o sťažnostiach. O odložení upovedomí sťažovateľa, a to v prípadoch uvedených v § 6 ods. 4 zákona o sťažnostiach.

ZPS
DOMÁCI PORIADOK

Zariadenie pre seniorov Sv. Urbana

(16) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Ak je sťažovateľ anonymný výsledok sťažnosti oznámi na tabuli v ZPS.

B/ Kontrola vybavovania sťažností

(1) Kontrolu vybavovania sťažností v zariadení vykonáva poverený pracovník TSK.

(2) Osoba príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

**Článok XIII.
Záverečné ustanovenia**

Tento domáci poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov ZPS, klientov a návštevy a je spracovaný v súlade s platnými právnymi predpismi.

Domáci poriadok je k dispozícii u riaditeľa ZPS a na dostupnom mieste na prízemí ZPS.

Zmeny a doplnky domáceho poriadku je oprávnený vykonať len riaditeľ ZPS.

Domáci poriadok bol prerokovaný so zástupcami prijímateľov, na stretnutí výboru a na porade zamestnancov.

Poverený zamestnanec oboznámi s domácim poriadkom každého novoprijatého klienta pri uzatvorení zmluvy.

S domácim poriadkom sú oboznámení aj zamestnanci, ktorí svojim podpisom dokladujú oboznámenie sa s ním.

Tento domáci poriadok nadobúda účinnosť 01.04.2022.

Pokora, n.o.
Mgr. Mária Zacharová
riaditeľ ZPS