

DOMÁCI PORIADOK - CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB HARMÓNIA PRACOVISKO REPUBLIKY 1045/22, ŽILINA

1. POPIS ČINNOSTÍ

Centrum sociálnych služieb HARMÓNIA je príspevková organizácia, ktorá bola zriadená Žilinským samosprávnym krajom dňa 1.7.2002 zriaďovacou listinou č. 2002/371, dodatkom č. 1 pod. číslom 3496/2010/OSV-013 zo dňa 27.04.2010, dodatkom č. 2 pod. číslom 6549/2012/OSV-005 zo dňa 31.12.2012 a dodatkom č. 3 pod číslom 05986/2020/OSV-2 zo dňa 03.12.2020.

Adresa: Republiky 1045/22, 01001 Žilina

Tel.; e-mail: riaditeľka 041/562 49 43; 0905 585 406; ddzarep.veselovska@vuczilina.sk
sociálny úsek 041/562 21 27; 0905 696 615; ddzarep.socialne@vuczilina.sk
ekonomické oddelenie, mzdová účtáreň, vedúca stravov. prevádzky 041/562 21 27;
hlavná sestra 041/562 37 63; ddzarep.zdrav@vuczilina.sk

Web.: www.cssharmonia.sk

Centrum sociálnych služieb HARMÓNIA poskytuje sociálne služby v zariadení pre seniorov, v domove sociálnych služieb a v špecializovanom zariadení. Prijímateľmi sociálnej služby sú osoby v dôchodkovom veku, dospelé osoby s telesným, duševným, zmyslovým alebo kombinovaným postihnutím, alebo dospelé osoby, ktoré sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii.

Zariadenie sa nachádza v centre mesta, v tesnej blízkosti pešej a obchodnej zóny. Vstup budovy zariadenia, všetkých obytných miestností, i do záhrady je bezbariérový. Areál je oplotený, v záhrade je drevený altánok a kaplnka, ktoré slúžia na príjemné posedenie.

Kapacita zariadenia je 61 miest, z nich je 52 určených pre ženy a 9 pre mužov.

6 miest je určených pre poskytovanie sociálnej služby v zariadení pre seniorov,

6 v domove sociálnych služieb,

49 miest v špecializovanom zariadení.

Sociálne služby sú poskytované formou celoročného pobytu, v domove sociálnych služieb je možné poskytovať sociálne služby aj ambulantnou formou.

CSS HARMÓNIA poskytuje tiež podpornú sociálnu službu v jedálni, v rámci ktorej sa za splnenia podmienok stanovených zákonom môžu stravovať v jedálni zariadenia aj cudzí stravníci.

Prijímateľa sociálnej služby, ktorým je sociálna služby poskytovaná formou celoročného pobytu, sú ubytovaní v jedno, dvoj a trojlôžkových izbách. Miestnosti situované na južnej strane budovy majú aj balkóny.

Sociálne služby sú v CSS HARMÓNIA poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu,

príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Centrum sociálnych služieb HARMÓNIA aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Zariadenie vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a zákona o sociálnych službách.

1.1. Zariadenie pre seniorov

V zariadení pre seniorov sa poskytuje sociálna služba celoročnou pobytovou formou:

- a) fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV podľa prílohy č. 3, alebo
- b) fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov.

V zariadení pre seniorov sa:

- a) poskytuje
 1. pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
 2. sociálne poradenstvo,
 3. sociálna rehabilitácia,
 4. ubytovanie,
 5. stravovanie,
 6. upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
 7. osobné vybavenie,
- b) utvárajú podmienky na úschovu cenných vecí,
- c) zabezpečuje záujmová činnosť.

V zariadení pre seniorov sa zabezpečuje aj ošetrovateľská starostlivosť, ak neposkytuje zariadenie pre seniorov ošetrovateľskú starostlivosť podľa § 22.

Sociálnu službu v zariadení pre seniorov je v CSS HARMÓNIA možné poskytnúť ženám aj mužom.

1.2. Domov sociálnych služieb

V domove sociálnych služieb sa poskytuje sociálna služba celoročnou pobytovou formou alebo ambulantnou formou fyzickej osobe do dovŕšenia dôchodkového veku, ak je táto fyzická osoba:

- a) odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3, alebo
- b) nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III podľa prílohy č. 3.

V domove sociálnych služieb sa:

- a) poskytuje
 1. pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
 2. sociálne poradenstvo,
 3. sociálna rehabilitácia,
 4. ubytovanie,
 5. stravovanie,
 6. upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
 7. osobné vybavenie,
- b) zabezpečuje
 1. rozvoj pracovných zručností,
 2. záujmová činnosť,
- c) utvárajú podmienky na

1. úschovu cenných vecí.

V domove sociálnych služieb sa zabezpečuje aj ošetrovateľská starostlivosť, ak neposkytuje domov sociálnych služieb ošetrovateľskú starostlivosť podľa § 22.

Sociálnu službu v domove sociálnych služieb je v CSS HARMÓNIA možné poskytnúť ženám aj mužom.

1.3. Špecializované zariadenie

V špecializovanom zariadení sa poskytuje sociálna služba celoročnou pobytovou formou plnoletej fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 a má zdravotné postihnutie, ktorým je najmä Parkinsonova choroba, Alzheimerova choroba, pervazívna vývinová porucha, skleróza multiplex, schizofrénia, demencia rôzneho typu etiológie, hluchoslepota, AIDS alebo organický psychosyndróm ťažkého stupňa.

V špecializovanom zariadení sa:

a) poskytuje

1. pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
2. sociálne poradenstvo,
3. sociálna rehabilitácia,
4. ubytovanie,
5. stravovanie,
6. upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
7. osobné vybavenie,

b) zabezpečuje

1. rozvoj pracovných zručností,
2. záujmová činnosť,

c) utvárajú podmienky na

1. úschovu cenných vecí.

Sociálnu službu v domove sociálnych služieb je v CSS HARMÓNIA možné poskytnúť ženám aj mužom.

1.4. Odborné činnosti, obslužné a ďalšie činnosti

Centrum sociálnych služieb HARMÓNIA vykonáva odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti, zabezpečuje vykonávanie týchto činností alebo utvára podmienky na ich vykonávanie v rozsahu ustanovenom zákonom o sociálnych službách, pre druh sociálnej služby, ktorý poskytuje.

CSS HARMÓNIA môže vykonávať, zabezpečovať alebo utvárať podmienky na vykonávanie iných činností, ktoré zákon o sociálnych službách neupravuje a zvyšujú kvalitu sociálnej služby.

1.4.1. Odborné činnosti

Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby

Pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej osoby je PSS poskytovaná pri bežných činnostiach každodenného života, najmä v oblasti stravovania a dodržiavania pitného režimu, vyprázdňovania močového mechúra, vyprázdňovania hrubého čreva, osobnej hygieny, celkového kúpeľa, obliekania, vyzliekania, zmeny polohy, sedenia a státia, pohybu po schodoch, pohybu po rovine, orientácie v prostredí, dodržiavania liečebného režimu, dohľadu, a to v rozsahu, aký bol stanovený v posudku o odkázanosti na sociálnu službu.

Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby zabezpečujú sanitárky, opatrovatelky, zdravotnícki asistenti a sestry pod vedením hlavnej sestry.

Sociálne poradenstvo

Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii, pričom sa vykonáva na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.

Základné sociálne poradenstvo je súčasťou každej poskytovanej sociálnej služby, ide o posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci.

Špecializované sociálne poradenstvo je zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov fyzickej osoby, rodiny alebo komunity a poskytnutie im konkrétnej odbornej pomoci.

Sociálne poradenstvo v CSS HARMÓNIA poskytujú sociálne pracovníčky.

Sociálna rehabilitácia

Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti a sebestačnosti fyzickej osoby rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobsluže a pri základných sociálnych aktivitách. Sociálna rehabilitácia sa vykonáva pri každodennom kontakte s prijímateľom, pri jednotlivých úkonoch starostlivosti o neho a za jeho účasti.

Cieľom sociálnej rehabilitácie je dosiahnuť u PSS najvyššiu možnú mieru samostatnosti a nezávislosti, rozvíjať jeho schopnosti, zručnosti, posilňovať správne návyky. Metódou je najmä nácvik priestorovej orientácie, samostatného pohybu, nácvik používania pomôcky a nácvik sociálnej komunikácie.

Činnosti sociálnej rehabilitácie v CSS HARMÓNIA sú vykonávané v rámci bežných každodenných aktivít a vykonáva ich pracovníčka sociálnej rehabilitácie, sociálne pracovníčky, opatrovatelky, sanitárky, sestry a zdravotnícki asistenti.

Ošetrovateľská a zdravotná starostlivosť

Ošetrovateľskú starostlivosť v CSS HARMÓNIA je zameraná na :

- identifikovanie potrieb ošetrovateľskej starostlivosti u PSS, ich zabezpečovanie a vykonávanie,
- rozhodovanie a vykonávanie úkonov týkajúcich sa ošetrovateľskej starostlivosti,
- zabezpečovanie plnenia zásahov podľa potrieb PSS v súlade s liečebným plánom určeným lekárom,
- vedenie ošetrovateľskej dokumentácie, kontrolu a analýzu záznamov v ošetrovateľskej dokumentácii,
- poskytovanie informácií súvisiacich s poskytovaním ošetrovateľskej starostlivosti v potrebnom rozsahu,
- koordináciu práce členov ošetrovateľského tímu a spoluprácu s ostatnými zdravotníckymi pracovníkmi,
- zabezpečovanie hygieny prostredia vrátane dezinfekcie,
- hodnotenie a ošetrovanie porúch celistvosti kože a slizníc,
- meranie fyziologických a vitálnych funkcií PSS,
- podávanie stravy sondou,
- prevážovanie a ošetrovanie rán PSS,
- preváz a ošetrovanie dekubitov PSS,
- odbery biologického materiálu a aplikácia liekov PSS.

Ošetrovateľskú starostlivosť zabezpečujú v rozsahu svojej pracovnej náplne zamestnanci zdravotného úseku pod vedením hlavnej sestry.

Zdravotnú starostlivosť v CSS HARMÓNIA zabezpečuje počas pravidelných ordinačných hodín praktická lekárka pre dospelých.

Zariadenie plne rešpektuje právo PSS slobodne si zvolit' svojho lekára. Pokiaľ sa PSS rozhodne ostať v starostlivosti obvodného lekára, s ktorým mal podpísanú dohodu pred začatím poskytovania sociálnej služby v CSS HARMÓNIA, vyšetrenia u neho si v prípade potreby zabezpečuje sám, resp. v sprievode rodinného príslušníka.

Akútna zdravotná starostlivosť v prípade náhleho zhoršenia zdravotného stavu je zabezpečená privolaním RZP.

Ak je PSS ošetrovujúcim lekárom odporúčené odborné vyšetrenie, má možnosť absolvovať toto v zdravotníckych zariadeniach v meste Žilina. PSS, ktorí sú odkázaní na sprievod na lekárske vyšetrenia, sprevádza zamestnanec Centra sociálnych služieb HARMÓNIA.

Náklady na dopravu do a zo zdravotníckeho zariadenia ako aj poplatky za ošetrovanie hradí PSS sám.

Rozvoj pracovných zručností

Rozvoj pracovných zručností v CSS HARMÓNIA je zameraný na osvojenie a udržanie pracovných návykov a zručností s cieľom obnovy, udržania alebo rozvoja fyzických a mentálnych schopností PSS, jeho pracovných zručností a začlenenia do spoločnosti. PSS sa s cieľom dosiahnutia rozvoja pracovných zručností venujú najmä ručným prácam, výrobe úžitkových a dekoračných predmetov z textilu, papiera a prírodnín, zhotovovaniu výzdoby spoločných priestorov, sezónnym prácam v záhrade, starostlivosti o kvety a rastliny. Využívaná je tiež práca s využitím prvkov kulinoterapie. Rozvoj pracovných zručností PSS sa realizuje v pracovných dňoch podľa stanoveného harmonogramu pod vedením inštruktorky sociálnej rehabilitácie.

1.4.2. Obslužné činnosti

Obslužnými činnosťami sú ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva a poskytovanie vecných plnení spojených s poskytovaním ambulantnej sociálnej služby v spoločných priestoroch.

Ubytovanie

- *Ubytovanie* v zariadení je poskytované v jedno-, dvoj- a trojlôžkových izbách s príslušenstvom. Pri ubytovaní PSS sa vždy prihliada na jeho zdravotný a psychický stav, priestorové možnosti zariadenia a tiež iné závažné okolnosti (predovšetkým príbuzenský pomer medzi PSS - manželia, rodič - dieťa, súrodenci a podobne).
- PSS má možnosť kedykoľvek v priebehu poskytovania sociálnej služby požiadať o presťahovanie na inú izbu. O presťahovaní rozhoduje sociálna pracovníčka spoločne s hlavnou sestrou opäť s prihliadnutím na dôvody uvedené vyššie.
- PSS možno presťahovať na inú izbu tiež:
 - a) po vzájomnej dohode s PSS a na odôvodnený písomný návrh zodpovedných zamestnancov (pracovník zdravotného úseku, sociálny pracovník) z dôvodu zhoršeného zdravotného stavu, z prevádzkových dôvodov, ale tiež v prípadoch neriešiteľných narušení medziľudských vzťahov,
 - b) na návrh štatutárneho zástupcu najmä z dôvodu opakujúceho sa porušovania domáceho poriadku, pri hrubom porušovaní dobrých mravov, ktoré narúšajú občianske spolužitie, z dôvodu skvalitnenia poskytovania sociálnej služby s ohľadom na individuálne potreby PSS.
- PSS je ubytovaný na pridelenej izbe bezprostredne po nástupe do zariadenia, kedy je mu dané do užívania vybavenie izby a príslušenstvo. Štandardné vybavenie izby tvorí posteľ, matrac, paplón, vankúš, nočný stolík, stolička, šatníková skriňa na uloženie osobných vecí pre každého ubytovaného a spoločný stôl pre všetkých PSS ubytovaných v izbe.
- Prijímateľ sociálnej služby by mal šetrne zaobchádzať s vybavením a zariadením svojej izby ako i spoločných priestorov, ktoré užíva.

- Na zútulnenie izby si môže PSS priniesť drobné dekoračné a zariadené predmety (obrazy, sošky, deky a podobne). Tieto sa zaevidujú na osobnej karte prijímateľa, označia menom PSS a ostávajú jeho majetkom po celú dobu poskytovania sociálnej služby.
- Prijímatelia sociálnej služby navzájom rešpektujú svoje právo na súkromie, do izieb vstupujú len so súhlasom osôb, ktoré sú v nej ubytované.
- Zamestnanci vstupujú do izieb PSS so súhlasom PSS. Bez súhlasu prijímateľa personál vstupuje do izby v situáciách, kedy je vstup nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku PSS, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia.

Stravovanie

- Stravovanie v Centre sociálnych služieb HARMÓNIA je poskytované v súlade so zásadami zdravej výživy a s prihliadnutím na vek a zdravotný stav prijímateľov sociálnej služby. Na základe odporúčania lekára je možné PSS poskytnúť diabetickú, šetriacu žlčníkovú diétu a bezlaktózovú diétu.
- Za celodennú stravu sa považujú raňajky, obed, večera a dve vedľajšie jedlá (desiata, olovrant). Pri diabetickej diéte sa za celodennú stravu považujú raňajky, obed, večera a tri vedľajšie jedlá (desiata, olovrant, druhá večera).
- Prijímateľ sociálnej služby, ktorému je poskytovaná sociálna služba celoročnou pobytovou formou alebo týždennou pobytovou formou je povinný v rámci tejto služby odoberať v rámci tejto sociálnej služby aspoň dve jedlá denne, z ktorých jedno musí byť obed alebo večera. Počet odoberaných jedál sa dohodne v zmluve o poskytovaní sociálnej služby.
- Cena stravnej jednotky je súčtom nákladov na suroviny a nákladov na prípravu stravy. Výška úhrady je v súlade s VZN ŽSK 31/2014 v znení Dodatku č. 1 a Internou smernicou Cenník sociálnej služby a úhrady za sociálne služby.
- Obed sa prijímateľom sociálnej služby podáva v jedálni na prízemí, v odôvodnených prípadoch (ťažko mobilní, imobilní PSS) v jedálni na oddelení alebo na izbe PSS.
- Časový harmonogram vydávania stravy v zariadení:

Raňajky	7,30 - 8,00 hod.
Desiata	9,30 hod.
Obed	12,00 - 12,30 hod.
Olovrant	14,30 hod.
Večera	16,30 - 17,00 hod.

II. večera je podávaná súčasne s nočnou dávkou inzulínu podľa schémy odporúčanej lekárom.
- Po predchádzajúcej dohode má PSS možnosť dohodnúť si s personálom aj iný čas vydávania jedál.
- Prijímatelia sociálnej služby majú počas celého dňa na oddelení k dispozícii nápoje na zabezpečenie pitného režimu.
- PSS, ktorí sú odkázaní na pomoc inej osoby v oblasti stravovania a dodržiavania pitného režimu, poskytuje pomoc v potrebnom rozsahu personál na zdravotnom úseku. S prihliadnutím na individuálne potreby PSS je jedlo servírované tak, aby bolo možné dosiahnuť čo najvyššiu mieru sebestačnosti pri konzumácii /mixované, rozdelené na malé kúsky/.
- Jedálny lístok zostavuje vedúca stravovacej prevádzky. Jedálny lístok je k dispozícii na každom poschodí v budove zariadenia (na prízemí na nástenke pri kuchyni, na I. poschodí na nástenke v ambulancii, na II. poschodí na nástenke na chodbe oddelenia)

- V odôvodnených prípadoch (predovšetkým nepredvídateľné zmeny v dodávkach tovarov spôsobené dodávateľmi) si zariadenie vyhradzuje právo zmeny jedálneho lístka aj bez predchádzajúceho upozornenia.
- PSS majú možnosť vyjadriť svoje návrhy a pripomienky k stravovaniu buď priamo u vedúcej stravovacej prevádzky alebo prostredníctvom svojich zástupcov v stravovacej komisii.

Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva

- Upratovanie izieb PSS a spoločných priestorov, ako aj iných priestorov vykonávajú zamestnanci zariadenia podľa internej dokumentácie.
- PSS sa podľa svojich možností a schopností podieľajú na udržiavaní poriadku v izbách a spoločných priestoroch najmä tým, že nespôsobujú úmyselné znečisťovanie prostredia, v ktorom sa zdržiavajú. V prípade znečistenia podláh a vybavenia priestorov, upozornia na toto znečistenie službukonajúci personál, ktorý zabezpečí nápravu.
- Pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva PSS vykonávajú zodpovední zamestnanci zariadenia na základe internej dokumentácie a požiadaviek PSS.
- Pranie osobnej bielizne PSS je zabezpečené v práčovni zariadenia. Aby sa predišlo strate alebo zámene bielizne je potrebné, aby bola všetka osobná bielizeň, uteráky, deky PSS na viditeľnom mieste označená štítkom s priezviskom PSS. Označovanie šatstva zabezpečí PSS, resp. jeho príbuzní.
- V prípade, že dôjde k zámene alebo k poškodeniu šatstva, oznámi to prijímateľ sociálnej služby službukonajúcemu personálu na oddelení, ktorý zabezpečí nápravu.
- Výmena postelnej bielizne je vykonávaná dvakrát mesačne a podľa potreby ihneď.

1.4.3. Ďalšie činnosti

Úschova cenných vecí

- Úschova cenných vecí PSS je zabezpečená v trezore v kancelárii sociálnych pracovníčok.
- O úschovu cenných vecí /predovšetkým finančnej hotovosti, vkladných knižiek, predmetov zo žltého a bieleho kovu/ môže PSS pri nástupe do zariadenia alebo kedykoľvek počas poskytovania sociálnej služby požiadať sociálnu pracovníčku. Tá prevezme veci do úschovy a vyhotoví zmluvu o úschove cenných vecí. Uzatvorením Zmluvy o úschove zariadenie preberá plnú zodpovednosť za zverené veci.
- Za uschovanie cenných vecí platí PSS úhradu v súlade s VZN ŽSK 31/2014 v znení Dodatku č. 1 a internou smernicou Cenník sociálnej služby a úhrady za sociálne služby.
- Cenné veci vydá sociálna pracovníčka len prijímateľovi sociálnej služby, a to kedykoľvek na základe písomnej žiadosti.
- Vklady a výbery finančnej hotovosti na vkladné knižky realizuje sociálna pracovníčka len so súhlasom PSS.
- Cenné veci, ktoré boli uložené do úschovy, sa po úmrtí PSS stávajú predmetom dedičského konania.
- Za cenné veci a peňažnú hotovosť, ktoré má PSS uložené vo svojej izbe, zariadenie nezodpovedá.

Záujmová činnosť

- Záujmovou činnosťou je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť zameraná na rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby. Záujmové činnosti sú realizované skupinovú organizovanou formou, ako i formou podpory PSS pri realizácii jeho individuálnych záľub a záujmov.

- Skupinovými organizovanými aktivitami CSS HARMÓNIA sú predovšetkým výlety, vychádzky, prehliadky výstav, organizovanie tvorivých dielní, návštevy divadiel a iných kultúrnych inštitúcií, kultúrno-spoločenské podujatia.

Poskytovanie osobného vybavenia

- Osobné vybavenie sa poskytuje fyzickej osobe, ktorej sa poskytuje celoročná pobytová sociálna služba, ak táto fyzická osoba si osobné vybavenie nemôže zabezpečiť sama. Osobným vybavením sa rozumie šatstvo, obuv, hygienické potreby a iné veci osobnej potreby.
- O poskytovanie osobného vybavenia požiada PSS sám, alebo mu je s jeho súhlasom poskytnuté na základe požiadavky jeho kľúčového pracovníka.
- Žiadosť o poskytnutie osobného vybavenia sa podáva na sociálnom úseku.
- Za primerané osobné vybavenie môže byť považované aj poskytnutie použitých vecí, ktoré však musia byť dôstojné a hygienicky vyhovujúce.

Sprostredkovanie ďalších činností

- Centrum sociálnych služieb HARMÓNIA zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite. Tieto informácie sú dostupné u hlavnej sestry a sociálnych pracovníčok. Zároveň sú vytvárané podmienky na to, aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať iné služby verejného charakteru v komunite. Je zabezpečená aktívna podpora prijímateľa sociálnej služby vo využívaní tých služieb, ktoré sú verejne bežne dostupné v komunite.
- V prípade potreby je zabezpečená realizáciu práva prijímateľa sociálnej služby na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou a so špecializovanými externými organizáciami.
- Na základe individuálnych požiadaviek PSS je možné dojednať poskytovanie napr. kaderníckych či pedikérskych služieb externými poskytovateľmi v priestoroch zariadenia.

1.5. Povinnosti poskytovateľa sociálnej služby

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný:

- prihliadať na individuálne potreby PSS,
- aktivizovať PSS podľa jeho schopností a možností,
- poskytovať sociálnu službu odborne spôsobilým personálom, ktorý realizuje činnosti v súlade s najnovšími odbornými poznatkami
- spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat prijímateľa sociálnej služby poskytovanej v zariadení s celoročnou pobytovou formou do prirodzeného rodinného prostredia alebo komunitného prostredia s prednostným poskytovaním sociálnej služby terénnou formou, ambulantnou formou alebo týždennou pobytovou formou, a to so súhlasom prijímateľa sociálnej služby a pri rešpektovaní jeho osobných cieľov, potrieb, schopností a zdravotného stavu,
- plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov PSS, viesť písomné záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti PSS.

Pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení 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 najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.

- Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa sociálnej služby do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.
- Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa sociálnej služby má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaduje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia. Použitie liekov 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.
- Register obmedzení 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 pracovníka, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril a popis zranení, ktoré utrpeli zúčastnené fyzické osoby.
- Poskytovateľ sociálnej služby je povinný každý zápis obmedzenia prijímateľa sociálnej služby a údaje uvedené v registri obmedzení po použití prostriedkov obmedzenia elektronicky zaznamenať v Informačnom systéme sociálnych služieb.
- Poskytovateľ sociálnej služby je povinný použitie prostriedkov obmedzenia prijímateľa sociálnej služby bezodkladne oznámiť zákonnému zástupcovi prijímateľa sociálnej služby, dôverníkovi a/alebo súdom ustanovenému opatrovníkovi PSS.

1.6. Práva prijímateľa sociálnej služby

Prijímateľ sociálnej služby v Centre sociálnych služieb HARMÓNIA má právo:

- a) na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné ľudské 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 o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej mu je poskytovaná v jemu zrozumiteľnej forme,
- c) na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu 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 komunitou a udržiavania partnerských vzťahov.
- d) Okrem toho má každý prijímateľ sociálnej služby právo:
- e) 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,
- f) podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov prijímateľov sociálnej služby, pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase. V CSS HARMÓNIA pôsobí Rada obyvateľov, ktorej členovia plnia vo vzťahu k vedeniu zariadenia predovšetkým iniciatívnu funkciu. Prostredníctvom Rady obyvateľov majú PSS možnosť aktívne spolupracovať pri zlepšovaní podmienok života v zariadení, pri riešení problémov, sťažností, predkladať námety, pripomienky, požiadavky, spoločne rozhodovať o použití sponzorských finančných prostriedkov. Členovia Rady obyvateľov sú volení na schôdzi prijímateľov sociálnej služby nadpolovičnou väčšinou prítomných na obdobie jedného roka. Schôzdu PSS zvoláva sociálna pracovníčka zariadenia,
- g) na určenie dôverníka; dôverníkom sa môže stať fyzická osoba, ktorá s určením za dôverníka písomne súhlasí a je spôsobilá na právne úkony; na určenie dôverníka sa nevyžaduje súhlas opatrovníka. Ak si prijímateľ sociálnej služby určí dôverníka, je povinný poskytovateľovi sociálnej služby bezodkladne
 - oznámiť osobné údaje dôverníka v rozsahu: meno, priezvisko, titul, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, rodné číslo a dátum narodenia, telefónne číslo a elektronickú adresu dôverníka
 - po určení dôverníka doručiť kópiu písomného súhlasu fyzickej osoby s určením za dôverníka
 - oznámiť zmeny údajov dôverníka
- h) na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom sociálnej služby pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.

1.7. *Nástup do zariadenia, pobyt v ňom a jeho ukončenie*

1.7.1. *Nástup do zariadenia*

- CSS HARMÓNIA stanoví deň začatia poskytovania sociálnej služby, ktorý je zároveň dňom nástupu PSS do zariadenia a termín oznámi žiadateľovi o poskytovanie sociálnej služby písomne.
- Nástup do zariadenia sa realizuje v pracovných dňoch v čase od 9,00 do 11,00 hod. V deň začatia poskytovania sociálnej služby PSS, jeho zákonný zástupca alebo iná sprevádzajúca osoba predloží sociálnej pracovníčke k nahliadnutiu platný občiansky preukaz PSS a do spisu doloží všetky dokumenty, ktoré sú nevyhnutné k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- Sociálna pracovníčka spracuje s novým PSS základnú anamnézu a preukázateľne ho oboznámi s Domácom poriadkom. V prípade, že má o to PSS záujem, prevezme do úschovy cenné veci a vyhotoví zmluvu o úschove.
- PSS si pri nástupe do zariadenia so sebou prinesie oblečenie, obuv a hygienické potreby v primeranom množstve. Osobné veci PSS alebo jeho rodinní príslušníci označia štítkom s priezviskom PSS tak, aby nedošlo k ich zámene.
- Po vybavení potrebných náležitostí nového PSS sociálna pracovníčka odprevadí na oddelenie, na ktorom bude ubytovaný, zoznámi ho s personálom a spolubývajúcimi.
- Službukonajúci personál PSS ubytuje na izbe, oboznámi ho s oddelením, spoločnými priestormi. Novému PSS personál na oddelení pomôže s uložením osobných vecí a ich zoznam zaznačí do osobnej karty PSS, ktorá je uložená v kuchynke na oddelení, na ktorom je PSS ubytovaný.
- Pri nástupe do CSS HARMÓNIA je PSS pridelený zamestnanec - kľúčový pracovník, ktorý mu je nápomocný v období jeho adaptácie i počas celej doby poskytovania sociálnej služby a dbá o napĺňanie jeho individuálnych potrieb a očakávaní. Každý zamestnanec dbá na plnenie individuálnych požiadaviek a potrieb PSS v zariadení. Všetky činnosti sú vykonávané v súlade s platnou legislatívou SR.

1.7.2. *Pobyt v zariadení*

- V zariadení sú dodržiavané zásady intimity, dôstojnosti a dôvernosti pri každodenných činnostiach. Každý PSS sa snaží vytvárať podmienky pre pokojné spolunažívanie, dodržiavať všeobecne platné etické a spoločenské normy správania v súlade s dobrými mravmi.
- Vo vzťahu s PSS sú dodržiavané ustanovenia zákona v zmysle zákona č.122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
- Pri používaní spoločných priestorov a zariadení nie je PSS obmedzovaný alebo z nich vylúčený. Môže sa v zariadení pohybovať slobodne, má prístup do všetkých miestností, ktoré nemajú určené osobitné podmienky pre vstup. Tieto vyhradené priestory (napr. kotolňa, kuchyňa, služobné priestory) sú jasne označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám a sú to priestory, v ktorých by mohla byť ohrozená bezpečnosť PSS.
- PSS sa s prihliadnutím na vlastný zdravotný stav stará o svoju osobnú hygienu a čistotu, o čistotu osobnej bielizne a o poriadok vo svojich osobných veciach na izbe.
- Na izbách PSS nie sú vytvorené vhodné podmienky na uskladnenie rýchlo sa kaziacich potravín, PSS majú na tento účel k dispozícii chladničku v kuchynke na oddelení. Službukonajúci personál na požiadanie PSS potraviny označí menom PSS, uloží do chladničky a tiež ich z nej PSS vydáva.

- Je vhodné, aby PSS bez súhlasu riaditeľa nevykonával v pridelenej izbe žiadne zmeny alebo úpravy, ako aj akýmkoľvek spôsobom zasahoval do vybavenia priestorov zariadenia z dôvodu zabezpečovania BOZP a PO, prípadne ergonomického rozmiestnenia, či prispôbeniu sa individuálnym potrebám PSS.
- Osobné veci, ktoré si PSS priniesol do zariadenia musia byť označené priezviskom PSS a zaevidujú sa na osobnej karte PSS. Za vedenie a aktualizáciu osobnej karty zodpovedá personál na oddelení. Osobné veci zostávajú majetkom PSS a po ukončení poskytovania sociálnej služby si ich PSS zo zariadenia odnesie.
- Ak dôjde k úmrtiu PSS, vyhotoví sociálna pracovníčka a službukonajúci zamestnanec na oddelení protokol o hnutelných veciach zomrelého PSS a tieto v lehote do 7 dní odovzdá blízkym osobám PSS, ktoré zabezpečia ich odvoz.
- Osobné veci zakúpené PSS či prinesené príbuznými PSS počas jeho pobytu v zariadení označí PSS alebo jeho rodinní príslušníci menom prijímateľa sociálnej služby a dajú zaevidovať na osobnú kartu. Za stratu neoznačených vecí zariadenie nezodpovedá.
- Vlastné elektrospotrebiče môžu PSS používať v zariadení len s predchádzajúcim súhlasom riaditeľky zariadenia. Používanie vlastného elektrospotrebiča sa dohodne v zmluve o poskytovaní sociálnej služby, resp. v jej dodatku a je zaň mesačne účtovaná úhrada v zmysle VZN ŽSK 31/2014 v znení Dodatku č. 1 a internej smernice Cenník sociálnej služby a úhrady za sociálne služby.
- PSS smie používať len elektrospotrebiče, ktoré zodpovedajú platným technickým normám. Z dôvodu bezpečnosti PSS umožní raz ročne vykonať revíziu elektrospotrebiča, náklady na jej vykonanie hradí vlastník spotrebiča. Prístroje, ktoré nemajú platnú revíziu, nie je možné ďalej používať a budú vyradené z prevádzky.
- Z dôvodu zabezpečenia bezpečnosti PSS a ochrany objektu pred požiarom nie je možné na izbách PSS používať elektrospotrebiče vydávajúce sálavé teplo /žehličky, ohrievače, kulmy, variče/, elektrické varné kanvice je možné používať len so súhlasom riaditeľky ZSS.
- S ohľadom na bezpečnosť PSS nie je taktiež možné v CSS HARMÓNIA prechovávať nebezpečné predmety, zbrane, chemikálie, škodlivé látky, veci hygienicky nevyhovujúce alebo vzbudzujúce odpor.
- V celom objekte platí prísny zákaz manipulácie s otvoreným ohňom, zapalovania sviečok a používania svojpomocne zhotovených svietidiel. Fajčenie je povolené na balkónoch a v záhrade zariadenia.
- Požívanie alkoholických nápojov v zariadení nie je zakázané, PSS však nemôže porušovať práva ostatných PSS v zariadení pod vplyvom návykových látok.
- PSS dodržiavajú protipožiarne a bezpečnostné predpisy a v prípade ohrozenia sa nimi riadia. V prípade potreby sa zúčastňujú školení, oboznamujúcich s týmito predpismi.
- PSS majú právo voľného pohybu, môžu vychádzať do záhrady, na prechádzky do mesta, na nákupy a podobne. Je nevyhnutné, aby pri každom opustení zariadenia PSS informoval o tejto skutočnosti službukonajúci personál na oddelení.
- V odôvodnených prípadoch poskytovateľ sociálnej služby môže vykonať príslušné bezpečnostné opatrenia pre ochranu pohybu PSS, ktorí trpia poruchami orientácie v priestore a čase. Toto opatrenie slúži ako prevencia pred poškodením a ohrozením života a zdravia PSS, je spracované v pláne rizík ako súčasť individuálneho plánu poskytovania sociálnej služby.
- V čase vyhlásenia mimoriadnej situácie je poskytovateľ sociálnej služby oprávnený prijímať mimoriadne opatrenia na ochranu života a zdravia prijímateľov sociálnej služby, zamestnancov a iných fyzických osôb. Prijímateľ sociálnej služby je v čase mimoriadnej situácie povinný dodržiavať všetky pokyny a nariadenia vydané poskytovateľom sociálnej služby, zriaďovateľom ZSS a/alebo mestom Žilina nevyhnutné na ochranu života, zdravia

alebo majetku prijímateľov sociálnej služby, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia, a to najmä: zdržiavať sa v areáli ZSS, priestory ZSS opustiť len v nevyhnutných prípadoch (predovšetkým zabezpečenie zdravotnej starostlivosti) alebo z iných vážnych dôvodov, odchod z areálu ZSS vopred dohodnúť s riaditeľkou zariadenia, odoberať celodennú stravu a pod.

1.7.3. Ukončenie pobytu v zariadení

- Prijímateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu, výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.
 - Poskytovateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby len z týchto dôvodov:
 - a) PSS hrubo porušuje povinnosti uvedené v zmluve o poskytovaní sociálnych služieb najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie.
Za hrubé porušenie dobrých mravov je možné považovať predovšetkým vulgárne, neúctivé správanie voči iným PSS a/alebo personálu, fyzické a telesné napadnutie personálu alebo iných prijímateľov sociálnej služby, zámerné poškodzovanie majetku poskytovateľa alebo majetku iných PSS, nerešpektovanie pokynov poskytovateľa sociálnej služby v čase mimoriadnej situácie a podobne.
 - b) PSS nezaplatí dohodnutú úhradu za poskytované služby za čas dlhší ako 3 mesiace, alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady,
 - c) PSS neuzatvorí dodatok k zmluve podľa § 74 ods.12 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov,
 - d) prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmu nevýhodu,
 - e) vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti PSS na sociálnu službu.
- Poskytovateľ je pri jednostrannom vypovedaní zmluvy povinný doručiť písomnú výpoveď s uvedením dôvodu výpovede prijímateľovi sociálnej služby, zákonnému zástupcovi PSS, opatrovníkovi PSS; kópiu výpovede s uvedením dôvodu výpovede je poskytovateľ sociálnej služby povinný doručiť doručiť tiež dôverníkovi PSS.

1.8. Pobyť PSS mimo zariadenia

- Prijímateľ sociálnej služby má právo na prerušenie poskytovania sociálnej služby.
- Za dobu prerušenia poskytovania sociálnej služby sa považuje dovolenka, resp. hospitalizácia PSS v zdravotníckom zariadení.
- Za dobu neprítomnosti v zariadení neplatí PSS úhradu za odborné, obslužné a ďalšie činnosti, okrem úrady za ubytovanie.
- Pri plánovanom prerušení poskytovania sociálnej služby (návšteva u príbuzných, dovolenka, výlet) je vhodné, ak PSS alebo jemu blízka osoba oznámi túto skutočnosť v dostatočnom predstihu, tak, aby bolo možné pripraviť PSS lieky na celú dobu jeho neprítomnosti.
- Z dôvodu nutnosti odhlásenia PSS zo stravy je potrebné, aby PSS alebo jeho blízka osoba oznámila hlavnej sestre alebo sociálnej pracovníčke dobu plánovanej neprítomnosti v týchto lehotách:

Na dni utorok až piatok	najneskôr predchádzajúci deň do 8,00 hod.
Na sobotu až pondelok	najneskôr v piatok do 8,00 hod.
Na sviatky, voľné dni a prvý deň nasledujúci po voľnom dni	najneskôr posledný pracovný deň predchádzajúci voľnému dňu do 8,00 hod.

- Oznámenie o plánovanej dobe prerušenia poskytovania sociálnej služby je možné vykonať osobne, telefonicky alebo elektronickou poštou.
- Pokiaľ PSS túto svoju povinnosť opomenie, bude mu účtovaná úhrada aj za neodhlásenú stravu v čase jeho neprítomnosti v zariadení.
- Ak je dôvodom prerušenia poskytovania starostlivosti náhla hospitalizácia PSS, službukonajúci personál bez zbytočného odkladu informuje o tejto skutočnosti v pracovnej dobe vedúcu kuchyne, v dobe jej neprítomnosti kuchárku z dôvodu zastavenia výdaja stravy pre neprítomného PSS.
- PSS o svojom odchode zo zariadenia vždy informuje službukonajúci personál. Zároveň je vhodné, aby informoval personál o približnom čase návratu do zariadenia. Zodpovedný zamestnanec túto skutočnosť zaznačí do denného hlásenia.

1.9. **Režim dňa**

- Denný režim si PSS určuje podľa svojich osobných prianí, potrieb, schopností a záujmov, pričom však rešpektuje vnútorné predpisy poskytovateľa sociálnej služby a práva ostatných PSS.
- Za účelom aktivizácie PSS, primeraného vyplnenia ich voľného času a napĺňania ich individuálnych potrieb ponúka zariadenie široké spektrum voľnočasových aktivít, pracovnej terapie, záujmovej činnosti, o týchto činnostiach včas a primeranou formou prijímateľov sociálnej služby informuje.
- Centrum sociálnych služieb HARMÓNIA rešpektuje právo PSS zúčastňovať sa na týchto aktivitách, rovnako ako ich odmietnuť.
- S ohľadom na práva všetkých PSS v zariadení je doba dodržiavania nočného pokoja v CSS HARMÓNIA v čase od 22⁰⁰ hod.- 6⁰⁰ hod. V tomto čase nesmie byť rušený pokoj PSS navzájom hlučným správaním, hlasným sledovaním televízie alebo počúvaním rádia. Taktiež nesmie byť rušený pokoj PSS zo strany personálu s výnimkou podávania liekov, vykonávania nevyhnutných ošetrovateľských a opatrovateľských činností alebo poskytovania neodkladnej zdravotnej starostlivosti.
- Hlavný vchod do budovy je uzamknutý v čase od 18,00 hod. do 06,00 hod.

1.10. **Návštevy**

- Návštevné hodiny nie sú obmedzené. Vhodné je však rešpektovať prirodzený denný režim, pokiaľ je to možné, vyhýbať sa návštevám v dobe vykonávania rannej a večernej toalety, času podávania obeda a času nočného pokoja.
- Je nevyhnutné, aby návštevy PSS rešpektovali súkromie spolubývajúcich a ostatných PSS v zariadení, nenarúšali individuálny režim PSS a poriadok v zariadení.
- PSS prijíma návštevy v spoločenských priestoroch CSS HARMÓNIA a po predchádzajúcom súhlase spolubývajúceho, resp. všetkých spolubývajúcich tiež vo svojej izbe.
- Návšteva o svojom príchode i odchode z oddelenia upovedomí službukonajúci personál. Zamestnanec overí, či PSS s návštevou súhlasí. PSS má právo vyjadriť že si návštevu nepraje.
- Službukonajúci zamestnanec dozrie na to, aby návštevník svojou prítomnosťou nevhodným spôsobom nenarušil súkromie PSS.

- Vjazd návštev osobným motorovým vozidlom do areálu zariadenia je povolený na nevyhnutný čas jedine v prípade, ak je vozidlo použité na dopravu PSS späť do zariadenia z dovolenky či hospitalizácie. Autá je potrebné parkovať tak, aby nebol obmedzený alebo znemožnený vjazd služobných vozidiel, vozidiel dodávateľov a vozidiel zdravotnej služby.
- Z dôvodu opakovaného neprimeraného správania návštevníka PSS, ak je návštevník viditeľne pod vplyvom alkoholu, alebo iných návykových látok a je odôvodnená obava, že môže ohroziť bezpečnosť a práva PSS alebo personálu môže riaditeľka zariadenia danej osobe vstup do zariadenia zakázať.
- Prehliadka priestorov zariadenia je povolená len so súhlasom riaditeľky zariadenia a v sprievode pracovníka CSS HARMÓNIA. Cudzím osobám nie je povolená prehliadka izieb PSS.
- Pri mimoriadnych udalostiach (karanténne opatrenie, iné vážne dôvody) môžu byť návštevy v zariadení dočasne zakázané. O zákaze budú informovaní PSS v primeranej forme, informácia bude zverejnená na hlavnom vchode do budovy a na webovej stránke poskytovateľa.

1.11. **Korešpondencia, elektronická komunikácia, telefonovanie**

- Obyčajné listové zásielky, balíky, noviny, časopisy adresované PSS preberá od poštovej doručovateľky sociálna pracovníčka, ktorá prevzatú zásielku odovzdá bezodkladne adresátovi.
- Doporučené zásielky, zásielky do vlastných rúk a peňažné zásielky sú doručované PSS priamo poštovou doručovateľkou.
- Elektronickú poštu si môžu PSS vybavovať v spoločenskej miestnosti na I. poschodí.
- Na zabezpečenie telefonického kontaktu s blízkymi osobami majú PSS na požiadanie k dispozícii mobilný telefón na sociálnom úseku a prenosné telefóny na oddelení.
- Na základe individuálnej požiadavky PSS mu môže pri vybavovaní korešpondencie, jej preberaní i odosielaní a pri práci s elektronickou poštou pomôcť sociálna pracovníčka alebo kľúčový pracovník.
- Zamestnanci sú povinní zachovávať listové tajomstvo a dôvernosť informácií.

1.12. **Prostredie**

Vnútorne teploty prevádzkových priestorov vo vykurovacom období sú stanovené v súlade s platnou legislatívou nasledovne :

Druh vykurovaných priestorov	teplota °C	Druh vykurovaných priestorov	teplota °C
Ambulancia	22	Umyváreň	24
Kancelária	20	Chodby, WC	15
Spoločenská miestnosť	20	Sklad všeob. materiálu	15
Kuchyňa	15	Izby PSS	20
Miestnosť pre personál	20	Sklad potravín	10

V prípade individuálnych požiadaviek PSS sú tieto teploty zmenené riaditeľkou CSS HARMÓNIA.

1.13. **Prístup k informáciám, zlepšovanie a riešenie sťažností**

- CSS HARMÓNIA zabezpečuje, aby všetky informácie o sociálnej službe boli zrozumiteľné a dostupné.

- PSS má možnosť sa zapojiť do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe.
- PSS v Centre sociálnych služieb HARMÓNIA môžu za účelom udržiavania a zlepšovania svojho životného prostredia, kvality poskytovaných sociálnych služieb a celkovej prevádzky zariadenia podávať návrhy, pripomienky a podnety, a to buď ústne u sociálnych pracovníčok a hlavnej sestry alebo písomne do schránky podnetov, pripomienok, sťažností umiestnenej pri spoločenskej miestnosti na prvom poschodí.
- Sťažnosti PSS, ich zákonných zástupcov a blízkych osôb PSS týkajúce sa kvality a spôsobu poskytovania sociálnej služby môžu byť prednesené riaditeľke, sociálnym pracovníčkam alebo hlavnej sestry. Sťažnosti môžu byť podávané písomne, ústne do záznamu alebo telefaxom. O ústnom podaní sťažnosti sa vyhotoví zápis.
- Sťažnosť musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona o sťažnostiach - musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa, musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“) a musí byť sťažovateľom podpísaná byť v súlade so zákonom
- Postup riešenia sťažností je vykonávaný v súlade s právnymi predpismi a internou dokumentáciou.

1.14. *Zodpovednosť za škody*

- Zamestnanci sú povinní zaobchádzať s osobnými vecami PSS šetrne, zabezpečiť ich evidenciu a snažiť sa predchádzať ich poškodeniu a stratám.
- Prijímateľ sociálnej služby má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.
- PSS zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil na majetku zariadenia a majetku iného PSS, zamestnanca poskytovateľa či iných osôb.
- Ak škodu spôsobí viac PSS, zodpovedajú za ňu podľa svojej účasti.
- Osoba, ktorá zistí vzniknutú škodu, ohlasuje vzniknutú škodu alebo ním predpokladanú vzniknutú škodu riaditeľke zariadenia bezprostredne po tom, ako sa o skutočnosti dozvie. Riaditeľka o ozname spíše písomný záznam, kde popíše oznámenú situáciu, z ktorej musí byť zrejmé:
 - kto a kedy situáciu ohlásil,
 - opis situácie, pri ktorej došlo k predpokladanej škode a opis predpokladanej škody,
 - odhad výšky predpokladanej škody,
 - kto a kedy záznam vystavil.
- O uznaní škody rozhodne riaditeľka zariadenia resp. určená škodová komisia. V prípade uznania zodpovednosti za škodu dohodne s klientom spôsob a lehotu náhrady škody. Dohoda je písomná.
- V prípade, ak nedôjde k uznaniu, že škoda vznikla alebo zodpovednosti zariadenia za vzniknutú škodu alebo ak PSS s navrhnutým vysporiadaním nesúhlasí, je PSS oprávnený podať sťažnosť.

1.15. *Podmienky platenia úhrady za sociálne služby*

- PSS platí poskytovateľovi úhradu za odborné, obslužné a ďalšie činnosti, ktoré sú mu v zariadení poskytované a sú dohodnuté v zmluve o poskytovaní sociálnych služieb. Spôsob určenia úhrady je v súlade so Všeobecne záväzným nariadením Žilinského samosprávneho kraja č. 31/2014 o poskytovaní sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb zriadených Žilinským samosprávnym krajom, o určení sumy úhrady za sociálne služby,

spôsob ich určenia a platenia v znení Dodatku č. 1 a Internou smernicou Cenník sociálnej služby a úhrady za sociálne služby.

- PSS poskytne poskytovateľovi doklady o svojom príjme a čestné vyhlásenie o majetkových pomeroch, ktoré sú rozhodujúce pre určenie sumy úhrady za sociálnu službu.
- Ak PSS nemá príjem alebo jeho príjem nepostačuje na zaplatenie úhrady za sociálnu službu, môže úhradu alebo jej časť platiť aj iná osoba.
- PSS platí úhradu vždy za aktuálny kalendárny mesiac, v ktorom je mu sociálna služba poskytovaná.
- Spôsob platenia úhrady za poskytované služby si PSS dohodne so sociálnou pracovníčkou v deň začatia poskytovania sociálnej služby. Úhradu je možné platiť:

V hotovosti na sociálnom úseku, a to vždy medzi 15. a 27. dňom v tomto mesiaci.

Bankovým prevodom na účet poskytovateľa v Štátnej pokladnici - na základe faktúry, ktorú vyhotoví sociálna pracovníčka a doručí ju PSS alebo jemu blízkej osobe, pričom platbu je potrebné poukázať tak, aby bola na účet poskytovateľa pripísaná najneskôr do 27. dňa v mesiaci.

Súhlasom so zasielaním dôchodkových dávok hromadným poukazom na účet poskytovateľa vo VÚB banke tak, že čiastku vo výške skutočnej úhrady za sociálnu službu prevedie poskytovateľ z tohto účtu na účet v Štátnej pokladnici a zvyšnú časť dôchodku vyplatí sociálna pracovníčka PSS v hotovosti 15. deň príslušného mesiaca.

- Za dobu neprítomnosti PSS v zariadení z dôvodu jeho hospitalizácie či dovolenky vráti poskytovateľ pomernú časť úhrady za neposkytovanie upratovania, prania, žehlenia a údržby bielizne a šatstva a pomoc pri odkázanosti a za odhlásenú stravu. Úhradu za ubytovanie platí PSS aj za dni svojej dočasnej neprítomnosti v zariadení.
- Úhradu za neodobraté služby vráti poskytovateľ PSS tak, že príslušnú čiastku odpočíta od úhrady v nasledujúcom kalendárnom mesiaci.

1.16. Jednorazová úhrada

- PSS je povinný poskytovateľovi zaplatiť jednorazovú úhradu za výmenu posteľnej bielizne, poskytnutie osobnej hygieny alebo upratovanie častejšie ako je stanovené osobitným predpisom v prípadoch, ku ktorým došlo v priamej súvislosti s napr. nadmerným požitím alkoholického nápoja, omamnej látky, drogy a pod. Výška úhrady je v súlade s VZN ŽSK 31/2014 v znení Dodatku č. 1 a Internou smernicou CSS HARMÓNIA Cenník sociálnej služby a úhrady za sociálne služby.

1.17. Zmena výšky úhrady

- Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť výšku úhrady za poskytované sociálne služby dohodnutú v zmluve o poskytovaní sociálnej služby v závislosti od rastu cien na trhu, v súlade s platným Všeobecne záväzným nariadením Žilinského samosprávneho kraja. Pri zmene výšky úhrady uzatvorí poskytovateľ sociálnej služby s PSS dodatok k Zmluve o poskytovaní sociálnej služby.