

DOMÁCI PORIADOK

CSS HARMÓNIA, PRACOVISKO P.O. HVIEZDOSLAVA 720/56

OS 08

1. ÚČEL

Táto organizačná smernica (ďalej len OS) stanovuje vzťahy v organizácii, kompetencie pri zabezpečovaní a poskytovaní sociálnej služby, upravuje práva a povinnosti prijímateľov sociálnej služby (ďalej len PSS), vychádza z princípov zachovania ľudskej dôstojnosti a autonómie, rešpektuje názory a rozhodnutia PSS, kladie dôraz na dodržiavanie ich ľudských a občianskych práv.

2. ROZSAH PLATNOSTI

OS platí pre organizačnú jednotku CSS HARMÓNIA - útulok, Pracovisko P.O. Hviezdoslava 720/56, od dňa účinnosti a je záväzná pre všetkých zamestnancov. Zamestnanci majú povinnosť rešpektovať dôstojnosť PSS, ako aj ich rozdielnu dispozíciu v uspokojovaní životných potrieb a uplatňovaní svojich ľudských práv a slobôd. Tento poriadok platí aj pre PSS, návštevy, dobrovoľníkov, študentov a ostatné osoby vo vzťahu k CSS Harmónia, Pracovisko P. O Hviezdoslava 720/56, Žilina.

3. POUŽITÉ POJMY, SKRATKY A SYMBOLY

3.1. Použité pojmy

CSS Harmónia - pracovisko P. O. Hviezdoslava 720/56, Žilina.

Sociálna služba je odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na

- prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,
- zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
- zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
- riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
- prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny.

Nepriaznivá sociálna situácia je ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzenie jej schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy

- z dôvodu, že nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb,
- pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností,
- pre ohrozenie jej vývoja z dôvodu jej zdravotného postihnutia, ak ide o dieťa do siedmich rokov veku,
- pre ťažké zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav,
- z dôvodu, že dovŕšila vek potrebný na nárok na starobný dôchodok podľa osobitného predpisu ¹⁾(ďalej len "dôchodkový vek"),
- pre výkon opatrovania fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím,
- pre ohrozenie správaním iných fyzických osôb alebo, ak sa stala obeťou správania iných fyzických osôb, alebo,
- pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby.

Sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb.

3.2.Použité skratky

<i>Skratka</i>	<i>Názov</i>
OS	Organizačná smernica
MP	Metodický pokyn
PSS	Prijímateľ sociálnych služieb
BOZP	Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
PO	Požiarňa ochrana
ŽSK	Žilinský samosprávny kraj
MPSVaR	Ministerstvo práce sociálnych vecí a rodiny
VÚC	Vyšší územný celok

3.3.Použité symboly

V OS nie sú použité symboly.

4. POPIS ČINNOSTÍ

4.1. Všeobecne

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: CSS Harmónia, pracovisko P. O. Hviezdoslava 720/56, 010 01 Žilina

Tel.: 041/7645292

Web.: www.cssharmonia.sk

Pracovisko CSS Harmónia na ulici P. O. Hviezdoslava 720/56 sa nachádza v blízkosti obchodného centra Hypertesco. Areál je oplotený, pri vstupe od hlavnej cesty sa nachádza vrátnica. Tehlovú budovu pôvodne využívala ČSAD ako skladové priestory. V roku 1997 bola uskutočnená rekonštrukcia objektu tak, aby bol využiteľný pre účely poskytovania sociálnych služieb. Budova je členená do troch blokov:

„A“ blok - na prízemí sa nachádza ubytovacia časť pre ženy - dve izby a zariadenie na osobnú hygienu, na poschodí objektu je administratívna časť zariadenia.

V bloku „B“ sú na prízemí kancelárske priestory pracovníkov, jedáleň a kuchyňa, na poschodí sú situované ubytovacie priestory mužov, t. j. 8 izieb a spoločné zariadenia na osobnú hygienu, nachádzajú sa tu tiež skladové priestory.

Na prízemí v bloku „C“ sú ubytovacie priestory pre mužov - 3 izby, spoločné zariadenia na osobnú hygienu a skladové priestory. Na poschodí sú takisto 3 izby pre mužov, spoločné zariadenia na osobnú hygienu, skladové priestory, miestnosť pre službukonajúci personál.

Ubytovacie kapacity pre prijímateľov sociálnej služby sú dvojmiestne, štvormiestne a šesťmiestne.

Poskytovateľ sociálnej služby CSS HARMÓNIA

- a) prihliada na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby,
- b) aktivizuje prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností,
- c) poskytuje sociálnu službu odborne spôsobilým personálom, ktorý realizuje činnosti v súlade s najnovšími odbornými poznatkami,
- d) spolupracuje 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 terénou 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.

Sociálne služby sú na pracovisku CSS Harmónia útulok 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 zmysľania 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.

Pracovisko CSS Harmónia útulok 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.

4.2. Útulok

V útulku sa fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii z dôvodu, že nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb a ktorá nemá zabezpečené ubytovanie alebo nemôže doterajšie bývanie užívať.

Poskytuje :

- ubytovanie na určitý čas
- sociálne poradenstvo
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- nevyhnutné ošatenie a obuv
- zabezpečuje rozvoj pracovných zručností

Utvárajú sa podmienky na:

- prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín,

- vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny,
- upratovanie,
- pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva,
- záujmovú činnosť.

4.3. Domov na polceste

V domove na polceste sa poskytuje sociálna služba na určitý čas fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. a), ktorá nemá zabezpečené ubytovanie po skončení poskytovania sociálnej služby v inom zariadení po skončení náhradnej starostlivosti alebo po skončení ochrannej výchovy.

V domove na polceste sa poskytuje

- ubytovanie na určitý čas,
- sociálne poradenstvo,
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov.

Zabezpečuje:

1. rozvoj pracovných zručností
2. pomoc pri pracovnom uplatnení.

Utvárajú podmienky na:

1. prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín,
2. vykonávanie základnej osobnej hygieny,
3. upratovania, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva,
4. záujmová činnosť.

4.4. Zariadenie podporovaného bývania

V zariadení podporovaného bývania sa poskytuje sociálna služba podľa Zákona o sociálnych službách č. 448/2008 fyzickej osobe od 16. roku do dovŕšenia dôchodkového veku, ak je táto fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č.3 a na dohľad, pod ktorým je schopná viesť samostatný život. Ak fyzická osoba dovŕši dôchodkový vek počas poskytovania sociálnej služby v zariadení podporovaného bývania, táto sociálna služba sa jej poskytuje aj naďalej.

Dohľad na účely poskytovania sociálnej služby v zariadení podporovaného bývania je usmerňovanie a monitorovanie fyzickej osoby uvedenej v odseku 1 pri zabezpečovaní sebaobslužných úkonov, úkonov starostlivosti o svoju domácnosť v rámci zariadenia a základných sociálnych aktivít podľa prílohy 4.

Rozsah dohľadu poskytovaného v zariadení sa určuje v hodinách alebo súhrnom úkonov, pri ktorých fyzická osoba potrebuje dohľad.

V zariadení podporovaného bývania sa okrem dohľadu poskytuje:

1. ubytovanie
2. sociálne poradenstvo
3. pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov.

Utvárajú sa podmienky na

1. prípravu stravy
2. upratovanie
3. pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva.

Vykonáva sa sociálna rehabilitácia.

PSS sa poskytuje v zariadení podporovaného bývania dohľad, pod ktorým vedú samostatný život. Rozsah dohľadu je závislý na súhrne úkonov uvedených v posudku o odkázanosti fyzickej osoby na poskytovanie sociálnych služieb v zariadení podporovaného bývania a úkonov podľa individuálneho plánu. Poskytovanie sociálnej služby sa v tomto zariadení plánuje podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Pre tento účel je vypracovaný individuálny plán o priebehu poskytovania sociálnej služby, kde sú uvedené hlavné ciele, ktoré chce klient dosiahnuť, čiastkové ciele, ktoré vedú k naplneniu hlavných cieľov a metód na dosiahnutie cieľov. Individuálny plán je komplexný, flexibilný a koordinovaný nástroj na aktívnu spoluprácu poskytovateľa sociálnej služby, prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a komunity. Je koordinovaný pracovníkom, ktorý podporuje a sprevádza PSS v procese individuálneho plánovania a pravidelne hodnotený, za účasti PSS.

4.5. Odborné činnosti, obslužné a ďalšie činnosti

CSS HARMÓNIA - pracovisko P. O. Hviezdoslava 720/56 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 - pracovisko útulok P.O. Hviezdoslava 720/56 môže vykonávať, zabezpečovať alebo utvárať podmienky na vykonávanie iných činností, ktoré zákon o sociálnych službách neupravuje a zvyšujú kvalitu sociálnej služby.

Predmetom činnosti v útulku, domove na polceste a v zariadení podporovaného bývania je vykonávanie:

➤ **odborných činností:**

- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- sociálne poradenstvo,
- sociálna rehabilitácia,
- rozvoj pracovných zručností,
- pomoc pri pracovnom uplatnení.

➤ **obslužných činností:**

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

➤ **ďalších činností:**

- utvárajú sa podmienky na: - prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín,
 - na vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny,
 - na záujmovú činnosť,
- poskytovanie nevyhnutného ošatenia a obuvi.

4.5.1. Odborné činnosti

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov je odborná činnosť, ktorá sa vykonáva so súhlasom plnoletej fyzickej osoby a je zameraná najmä na poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme fyzickej osoby.

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

Základné sociálne poradenstvo je 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. Základné sociálne poradenstvo je súčasťou každej sociálnej služby poskytovanej podľa tohto zákona.

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

Sociálni pracovníci útulku poskytujú sociálne poradenstvo na úrovni základného sociálneho poradenstva, poskytujú ho osobne, telefonicky prípadne prostredníctvom mailovej komunikácie.

Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebačinnosti fyzickej osoby rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobslužke, pri úkonoch starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách s maximálnym využitím prirodzených zdrojov v rodine a komunite.

Rozvoj pracovných zručností je odborná činnosť na osvojenie pracovných návykov a zručností fyzickej osoby pri vykonávaní pracovných aktivít pod odborným vedením na účel obnovy, udržania alebo rozvoja jej fyzických schopností, mentálnych schopností a pracovných schopností a jej začlenenia do spoločnosti.

4.5.2. Obslužné činnosti

Obslužné činnosti sú ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva.

V útulku, v domove na polceste, a v zariadení podporovaného bývania sa poskytuje z obslužných činností len **ubytovanie a pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva**. V útulku a v domove na polceste sa ubytovanie poskytuje na dobu určitú a v **zariadení podporovaného bývania** na dobu neurčitú.

Ubytovanie je poskytovanie bývania v obytnej miestnosti alebo v jej časti s príslušenstvom, užívanie spoločných priestorov a poskytovanie vecných plnení spojených s ubytovaním alebo poskytnutie prístrešia na účel prenocovania.

4.5.3. Ďalšie činnosti

Pracovisko Hviezdoslava 720/56, Žilina poskytuje podľa Zákona o sociálnych službách tieto ďalšie činnosti v zariadeniach:

Útulok:

Poskytuje: - nevyhnutné ošatenie a obuv
Utvára podmienky na: - prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín
- vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, upratovanie

Domov na polceste:

Utvára podmienky na: - prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín
- vykonávanie základnej osobnej hygieny, upratovanie
- záujmovú činnosť

Zariadenia podporovaného bývania:

Utvára podmienky na: - prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín, upratovanie

Záujmová činnosť - je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby.

Nevyhnutné ošatenie a obuv sa poskytuje fyzickej osobe, ktorá si nevie alebo nemôže zabezpečiť nevyhnutné ošatenie a obuv v rozsahu potrebnom na zachovanie ľudskej dôstojnosti. Za nevyhnutné ošatenie a obuv sa považuje aj použité ošatenie a obuv.

Útulok utvára PSS podmienky na prípravu stravy na presne určenom mieste (kuchynky na blokoch), pri dodržaní základných hygienických predpisov. Nie je povolené prinášať a konzumovať pokazené potraviny a vynášať zapožičaný riad z miestnosti na to určenej. Pre klientov, ktorí si nedokážu pripraviť jedlo samostatne, s ich súhlasom môžu iní PSS zabezpečiť prípravu stravy v rámci rozvoja pracovných zručností pod dohľadom zamestnancov.

4.6. Povinnosti poskytovateľa sociálnych služieb

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.

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný:

- a) prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby,
- b) aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností,

c) poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni,

d) 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.

4.7. Práva prijímateľa sociálnych služieb

Fyzická osoba má za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách právo výberu sociálnej služby a formy jej poskytovania a právo výberu poskytovateľa sociálnej služby.

PSS má právo:

- a) na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti,
- b) na zabezpečenie dostupnosti informácií v jej zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná.
- c) udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavanie partnerských vzťahov,
- d) 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 ochrany majetku zariadenia,
- e) má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom sociálnych služieb pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.
- f) podieľať sa na určovaní životných podmienok prostredníctvom zvolených zástupcov PSS pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase.

4.8. Nástup do zariadenia, pobyt v ňom a jeho ukončenie

4.8.1. Nástup do zariadenia

Fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie sociálnej služby v útulku alebo v domove na polceste predloží poskytovateľovi písomnú žiadosť, v ktorej uvedie:

- údaje nevyhnutné na identifikáciu FO - meno a priezvisko, dátum narodenia
- údaje o príjme potrebné k stanoveniu výšky úhrady za poskytovanú sociálnu službu v súlade s VZN ŽSK č.31/2014 a internou smernicou Cenník sociálnej služby a úhrady za sociálne služby.

FO je do zariadenia podporovaného bývania prijatý na základe:

- písomnej žiadosti
- právoplatného rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu vydaným VÚC
- posudku o odkázanosti na sociálnu službu vydaným VÚC

Po príchode do zariadenia útulku prípadne domova na polceste je PSS oboznámený s domácim poriadkom, oboznámenie vykoná službukonajúci pracovník pre rozvoj pracovných zručností alebo pracovník sociálnej rehabilitácie. Oboznámenie je vykonávané s ohľadom na zdravotný a fyzický stav PSS tak, aby obsahu domáceho poriadku porozumel, čo potvrdí podpisom. S každou zmenou domáceho poriadku je PSS oboznámený.

PSS má po príchode poskytnuté ubytovanie, t.j. má pridelenú posteľ na izbe (2,4, 6-posteľovej) s ohľadom na jeho sociálnu situáciu. PSS dostane do užívania na izbe štandardné zariadenie - posteľ, nočný stolík, stôl a polovicu skrine na osobu, na uloženie osobných vecí.

Pri nástupe do útulku a domova na polceste je k PSS pridelený pracovník pre rozvoj pracovných zručností - kľúčový zamestnanec, ktorý mu je v priebehu jeho adaptácie nápomocný, poukazuje priestory a dbá o jeho individuálne potreby a očakávania v procese adaptácie. Každý zamestnanec dbá o plnenie individuálnych požiadaviek a potrieb PSS v zariadení. Všetky činnosti sú vykonávané s platnou legislatívou SR.

Prijatie do útulku, domova na polceste, zariadenia podporovaného bývania sa uskutočňuje na základe písomnej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby medzi prijímateľom a poskytovateľom sociálnej služby. Do útulku a do domova na polceste bude prijatý len PSS, ktorý nebude pod vplyvom alkoholu. Nie je možné prijať ani PSS, ktorého zdravotný stav vyžaduje ústavnú starostlivosť v zdravotníckom zariadení. Konanie o prijatí do útulku sa môže začať aj z podnetu úradov, samosprávy miest a obcí.

Po príchode do zariadenia útulku sa nový PSS podrobí hygienickej očiste (osobná hygiena, hygiena šatstva a prádla, prípadne iných osobných vecí). To platí i pre PSS, ktorý bezdôvodne nespí v zariadení.

Počas pobytu v zariadení je vhodné, aby sa PSS staral vo vlastnom záujme o osobnú hygienu - je vhodné ak sa PSS minimálne dvakrát týždenne osprchuje. Pre dennú osobnú hygienu sú k dispozícii vo všetkých obytných priestoroch kúpeľne a toalety. Na sprchách nie je dovolené zamykať sa z bezpečnostných dôvodov počas sprchovania, na dverách sú k dispozícii tabuľky obsadené/volné. Postelňa bielizeň sa vymieňa dvakrát za mesiac a podľa potreby. PSS počas celého pobytu dbá o udržiavanie čistoty svojho odevu aj čistoty svojej postelnej bielizne. Zamestnanci útulku vhodným spôsobom kontrolujú dodržiavanie zásad osobnej hygieny PSS ako aj poriadku a hygieny priestorov, ktoré využívajú PSS.

4.8.2. Pobyť v zariadení

PSS sa s prihliadnutím na vlastný zdravotný stav stará o poriadok vo svojich osobných veciach na izbe a snaží sa vytvárať podmienky pre pokojné spolunažívanie.

V zariadení nie je dovolené prechovávať alkoholické nápoje, omamné látky, nebezpečné predmety predovšetkým strelné a iné zbrane, horľaviny a žieraviny, chemikálie, veci hygienicky škodlivé alebo vzbudzujúce odpor. V odôvodnených prípadoch ak je podozrenie, že PSS prenáša do zariadenia nedovolené predmety, službukonajúci pracovník vykoná v prítomnosti PSS kontrolu jeho osobných vecí. PSS nemôže používať z dôvodu požiaro-bezpečnostných opatrení vlastné elektrické a elektronické spotrebiče.

Pre PSS platí prísny zákaz manipulácie s otvoreným ohňom, zapaľovania sviečok na izbách a v spoločných priestoroch, používanie svojpomocne zhotovených svietidiel, resp. spotrebičov.

Údržbu izieb a spoločných priestorov zabezpečujú PSS pod dohľadom pracovníka v rámci rozvoja pracovných zručností. Podrobnosti o údržbe a hygiene priestorov sú stanovené v internej dokumentácii.

Je vhodné, aby PSS bez súhlasu vedúceho zariadenia nevykonával v pridelenej izbe žiadne zmeny alebo úpravy, ako aj akýmkoľvek spôsobom zasahoval do vybavenia priestorov zariadenia. Akékoľvek výnimky z domáceho poriadku potvrdzuje riaditeľka. V zariadení sú dodržiavané zásady intimity, dôstojnosti a dôverylosti pri každodenných činnostiach.

Pre PSS v zariadení podporovaného bývania sa vypracováva individuálny plán poskytovania sociálnej služby. Individuálny plán je písomný záznam o plánovaní, priebehu a hodnotení poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa. Vychádza z individuálnych potrieb, schopnosti a cieľov prijímateľa a zabezpečuje udržiavanie osobnosti prijímateľa ako aj jeho rozvoj, hlavne zvyšovanie samostatnosti pri hygiene, sebaobslužných činnostiach, rozvoj pracovných schopností a zručností, rozvoj záujmov a komunikačných schopností.

Spolupráca medzi PSS v útulku a domove na polceste a poskytovateľom sociálnej služby je hodnotená na základe uvedených bodov:

1. Pravidelná spolupráca a ochota PSS v spolupráci s pracovníkmi nášho zariadenia, podieľať sa na riešení jeho nepriaznivej životnej a sociálnej situácie, navrhovať riešenia, udržiavať si pracovné návyky formou pravidelného zapájania sa do činnosti na rozvoj pracovných zručností.
2. Aktívna spolupráca PSS hľadať riešenia pri boji s jeho závislosťami /ochota vyhľadať odborníkov v tejto oblasti - psychiatrické liečebne, protialkoholické a protidrogové liečenie, dodržiavanie abstinencie od alkoholu, drog, gamblerstva, stávkovania, snaha obmedziť množstvo cigariet resp. tabaku pri závislosti z nikotinizmu/.
3. PSS je odporúčané pravidelne si mesačne šetriť finančné prostriedky, za účelom ďalšieho pôsobenia mimo zariadenia útulku. PSS je odporúčané šetriť si 10% zo svojho mesačného príjmu. Našetrené financie PSS pri odchode zo zariadenia použije na uhradenie ubytovania. Napr.: ubytovňa, podnájom, prípadne vlastné bývanie alebo nástup do iného zariadenia.

Uvedené kritéria sa vedú v pravidelnej evidencii pracovníkov pre rozvoj pracovných zručností a pracovníkov sociálnej rehabilitácie, podľa určenia PSS bližšieho kontaktu. Záznamové háčky sa odovzdávajú vedúcemu zariadenia v pravidelných intervaloch do 20. kalendárneho dňa v mesiaci.

V útulku a v domove na polceste sa FO poskytuje sociálna služba v nepriaznivej sociálnej situácii podľa §2 ods. 2 písm. a) z dôvodu, že nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb a písm. i) z dôvodu straty bývania alebo ohrozenia stratou bývania.

V zariadení sa prijímateľ a poskytovateľ sociálnej služby podpisom domáceho poriadku vzájomne dohodli na dodržiavaní úplnej abstinencie od alkoholu a omamných látok.

Ak službukonajúci pracovník má podozrenie, že PSS je pod vplyvom alkoholu, je oprávnený na základe návodu certifikovaného testera na alkohol vykonať kontrolu na prítomnosť alkoholu v dychu. V prípade, že tester preukáže prítomnosť alkoholu v dychu, nebude PSS umožnený vstup do zariadenia respektíve PSS opustí zariadenie útulku. Ak sa PSS u ktorého je podozrenie na požitie alkoholu odmietne podrobiť dychovej skúške na prítomnosť alkoholu v dychu, má sa za to, že dychová skúška je pozitívna. Zamestnanec je povinný vyhotoviť záznam o vykonaní kontroly požitia alkoholických nápojov, respektíve o odmietnutí vykonania dychovej skúšky /Z 73.00/, záznam založí sociálny pracovník do osobného spisu PSS.

Ak PSS vykazuje známky agresívneho správania voči zamestnancovi alebo inému PSS privolá službukonajúci pracovník hliadku mestskej polície alebo polície v záujme ochrany bezpečnosti iných PSS a zamestnancov. Z uvedeného zamestnanec vyhotoví záznam, sociálny pracovník ho založí do osobného spisu PSS.

Do zariadenia nie je vhodné nosiť nevhodnú literatúru (pornografické časopisy, videá). Taktiež nie je vhodné požíčanie liekov, peňazí a predaj tovaru medzi klientmi. Vzájomné obchodovanie medzi PSS so snahou o neprímeraný zisk, nie je taktiež dovolené.

Fajčenie je povolené len vo vyhradených priestoroch nasledovne:

- od 5.00 hod. do 22.00 hod. na dvore zariadenia
- od 22.00 hod. do 5.00 hod. vo vyznačených fajčiarskych miestnostiach zariadenia.

PSS dodržiavajú bezpečnostné predpisy o užívaní vodovodov a kanalizácie, hygienické predpisy týkajúce sa prevádzky a činnosti útulku.

PSS dodržiavajú aj protipožiarne a bezpečnostné predpisy a v prípade ohrozenia sa nimi riadia. V prípade potreby sú povinní zúčastniť sa i prípadných školení, oboznamujúcich s týmito predpismi. Za kontrolu a zabezpečenie dodržiavania týchto predpisov zodpovedá vedúci útulku. Počas mimoriadnych udalostí sú PSS povinní riadiť sa pokynmi príslušných zamestnancov.

V zariadení je vo vzťahu s PSS dodržiavaná ochrana osobných údajov v zmysle zákona č.18/2018 Z.z. v znení neskorších predpisov.

4.8.3.Ukončenie pobytu v zariadení

Poskytovanie sociálnej služby v zariadení sa ukončí:

1. Uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnej služby.
2. Jednostranným vypovedaním zmluvy zo strany PSS.
3. Jednostranným vypovedaním zmluvy zo strany poskytovateľa, a to z týchto dôvodov:
 - a) PSS hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie.
Za hrubé porušenie dobrých mravov je považované predovšetkým:
 - Fyzické napadnutie zamestnancov alebo iného PSS.
 - Vyhrážka ublížením na zdraví alebo fyzickou likvidáciou.
 - Prenesenie alkoholu alebo omamnej látky do zariadenia pre svoju potrebu alebo potrebu iných PSS.
 - Prechovávanie nebezpečných predmetov, predovšetkým zbraní, horľavín, žieravín v priestoroch zariadenia.Alebo PSS nezaplatí dohodnutú úhradu za poskytnutú sociálnu službu alebo nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady.
 - b) Ak PSS neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby.
 - c) Prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmu nevýhodu.
 - d) Obec alebo VÚC rozhodne o zániku odkázanosti FO na sociálnu službu.
 - e) PSS bez vážneho dôvodu nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako šesť po sebe nasledujúcich mesiacov, za vážny dôvod sa považuje najmä pobyt v zdravotníckom zariadení.

Pri porušení domáceho poriadku je službukonajúci pracovník pre rozvoj pracovných zručností alebo pracovník sociálnej rehabilitácie povinný vyhotoviť zápis o danom porušení, s ktorým je následne oboznámený PSS. V prípade prítomnosti svedka z radov PSS alebo zamestnancov sa odporúča aj podpis svedka danej udalosti.

PSS je povinný odniesť si v deň ukončenia pobytu všetky osobné veci, v opačnom prípade za neodnesené veci zariadenie nenesie zodpovednosť.

4.8.4.Dĺžka trvania pobytu v zariadení

Sociálna služba sa v zariadení podporovaného bývania poskytuje na dobu neurčitú, v útulku a v domove na polceste sa poskytuje pobytovou formou na určitý čas a to 3 mesiace.

4.9. Rozvoj pracovných zručností, kultúrne a voľno časové aktivity

Za účelom využívania voľného času, vykonávania záujmových činností a rozvoj pracovných zručností v zariadení sú k dispozícii kultúrne miestnosti, tkáčovňa a dielňa na výrobu sviečok. V časti areálu sa nachádza záhradka, využívaná v rámci terapeutických aktivít na pestovanie kvetov a zeleniny. Na vyplnenie voľného času môžu PSS využívať pingpongový stôl a stôl na hranie hry kalčeto. K dispozícii majú PSS v priestoroch útulku vysvätenú kaplnku Blahoslavenej Matky Terezy z Kalkaty, kde sa v nedeľu a vo sviatky slúžia sväté omše. PSS majú možnosti zúčastniť sa aj na iných bohoslužbách, v prípade iného vierovyznania mimo zariadenia najmä v súlade s dodržiavaním ľudských práv a slobôd.

Útulok zabezpečuje organizovanie širokého spektra aktivít záujmového charakteru, ako sú: spoločné návštevy kultúrnych podujatí, nacvičovanie scénok a ľudových zvykov, vzdelávacie aktivity, besedy s lekárom, poznávacie zájazdy, športovo - rekreačné aktivity, spoločné vychádzky. K zvýšeniu záujmovej činnosti prispievajú vlastnou účasťou a pomocou PSS, pričom zamestnanci útulku ich v tomto podporujú. Pre kultúrne využitie slúži spoločenská miestnosť s televíziou.

Zamestnanci útulku realizujú komunitné sedenia s PSS za účelom budovania partnerského, individuálneho a aktívneho prístupu, ktorý vedie PSS k zodpovednosti a k objavovaniu hodnoty terajšieho a potencionálneho prínosu PSS pre spoločnosť.

Na pracovisku CSS Harmónia útulok sa pri realizovaní všetkých činností rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje všetky práva PSS. Činnosti v CSS HARMÓNIA útulok sú zamerané na plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa PSS do spoločnosti, pričom v plnej miere rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity a dodržiavania práva na rovnosť príležitostí. Vo všetkých činnostiach sa dbá na dodržiavanie princípu subsidiarity.

4.10. Hygiena prostredia

V obytných, spoločných a ostatných priestoroch útulku musí byť dodržiavaný poriadok a čistota. To platí aj o nočných stolíkoch, skriniach, v ktorých sa nesmú odkladať zvyšky jedál a odpadkov. Všetky uvedené priestory sa pravidelne vetrajú a upratujú. V niektorých miestnostiach sa v zariadení jedenkrát v mesiaci vykonáva generálne upratovanie, a v určených priestoroch jedenkrát týždenne - sanitárny deň. Službukonajúci zamestnanec je zodpovedný za čistotu a poriadok v zariadení. Hygiena prostredia je predmetom každodennej kontroly.

Pre odstraňovanie bežného odpadu majú PSS k dispozícii odpadkové koše. PSS sa podieľajú na udržiavaní poriadku najmä svojim konaním, ktorým nespôsobujú úmyselné znečisťovanie prostredia, v ktorom sa zdržiavajú.

Na pranie a údržbu osobnej bielizne PSS v útulku je zariadená práčovňa. Pranie postelnej bielizne je uskutočňované dodávateľsky. Nevyhnutné ošatenie a obuv sa poskytuje PSS, ktorý si nevie alebo nemôže zabezpečiť toto ošatenie alebo obuv v rozsahu potrebnom na zachovanie ľudskej dôstojnosti. Za nevyhnutné ošatenie o obuv sa považuje aj použité ošatenie a obuv.

4.11. Návštevy

PSS môžu prijímať návštevy kedykoľvek okrem doby nočného pokoja. Pri mimoriadnych udalostiach môžu byť návštevy zakázané (zákaz návštev orgánmi hygienickej služby, vážne technické a bezpečnostné dôvody).

PSS pre prijímanie návštev môže využívať spoločenskú miestnosť zariadenia. Osoby, ktoré budú viditeľne pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok alebo budú vykazovať známky agresívneho správania nebudú z dôvodu zabezpečenia ochrany zdravia a bezpečnosti PSS do zariadenia vpustené.

Je nutné, aby návštevy rešpektovali súkromie ale aj práva a slobody PSS spolubývajúcich a ostatných PSS v zariadení, rešpektovali zásadu nenarúšania individuálneho režimu PSS a poriadku v zariadení.

4.12. Úmrtie PSS

Úmrtie PSS oznamuje bezodkladne službukonajúci personál určenej kontaktnej osobe, ak ju PSS uviedol do osobného spisu. Majetok nebohého bude vysporiadaný podaním protokolu o pozostalosti PSS na príslušný okresný súd. Presný postup pri úmrtí PSS upravuje MP 03.

4.13. Zdravotná a ošetrovateľská starostlivosť

Poskytovateľ sociálnej služby neposkytuje zdravotnú a ošetrovateľskú starostlivosť.

Zdravotnú starostlivosť poskytuje všeobecný lekár, s ktorým má PSS uzatvorenú zmluvu počas svojich ordinačných hodín. Pri náhlom zhoršení zdravotného stavu PSS privolá službukonajúci zamestnanec lekársku službu prvej pomoci.

4.14. Príchody a odchody, nočný klud

Z prevádzkových a bezpečnostných dôvodov sa zariadenie uzamyká v letnom období v čase od 19,00 hod. do 5.30 hod. V zimnom období v čase od 18,00 do 5,30 hod.

Čas nočného pokoja je stanovený:

pondelok - štvrtok	22,00 - 6,00 hod	letný čas
pondelok - štvrtok	22, 00 - 6,30 hod.	zimný čas
piatok - nedeľa	23, 00 - 6,30 hod.	letný čas
piatok - nedeľa a sviatky	23, 00 - 7,00 hod.	zimný čas

Nočný klud je vhodné dodržiavať, aby PSS nenarušoval svojim správaním občianske spolužitie, a aby nerušil hlukom ostatných spolubývajúcich.

4.15. 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
Kancelária	20	Umyváreň	24
Spoločenská miestnosť	20	Chodby, WC	15
Kuchynky	20	Sklad všeob. materiálu	15
Miestnosť pre personál	15	Izby PSS	20

4.16. Korešpondencia

Poštové listové zásielky, určené pre PSS, okrem doporučených, do vlastných rúk, náhlych a peňažných zásielok, preberá od poštového doručovateľa sociálna pracovníčka, v jej neprítomnosti službukonajúci zamestnanec a listovú zásielku odovzdá bezodkladne adresátovi v súlade so zachovaním listového tajomstva.

4.17. Podnety, návrhy, sťažnosti

PSS môžu za účelom udržiavania a zlepšovania svojho životného prostredia, kvality poskytovaných sociálnych služieb a celkovej prevádzky zariadenia podávať návrhy, pripomienky alebo sťažnosti sociálnej pracovníčke, vedúcemu zariadenia alebo riaditeľke zariadenia. Postup riešenia je vykonávaný v súlade s internou dokumentáciou. Prípadné sťažnosti, návrhy, pripomienky alebo pochvaly môže PSS alebo akákoľvek osoba podať aj anonymne do schránky umiestnenej pri vstupe do zariadenia. Ak PSS nie je s riešením jeho návrhu alebo námetu spokojný, môže podať sťažnosť do rúk riaditeľky, prípadne iným inštitúciám (ŽSK, MPSVaR).

4.18. Ostatné služby

Zariadenie útulok zabezpečuje poskytovanie sociálneho poradenstva tak, aby boli PSS dostupné všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite. Tieto informácie poskytuje sociálny pracovník, pracovník pre rozvoj pracovných zručností, pracovník sociálnej rehabilitácie.

4.19. Náhrada za škody

Zariadenie útulok a PSS majú vzájomnú zodpovednosť za spôsobenú škodu. PSS zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil na majetku útulku alebo na majetku iných osôb počas poskytovania sociálnej služby. Za veci, ktoré mu boli dané zariadením do používania, PSS zodpovedá za ich stratu (ktorú nahradí) a za nešetrné zaobchádzanie s nimi. Stratu, alebo poškodenie týchto vecí PSS bezodkladne ohlásí službukonajúcemu personálu. Pri strate alebo poškodení vo vyššie uvedených bodov, zostatkovú hodnotu týchto vecí vyčíslí škodová komisia, menovaná riaditeľkou zariadenia CSS Harmónia - zariadenie pre seniorov, domov sociálnych služieb a útulok, uhradí PSS, ktorý škodu spôsobil, stanovenú finančnú alebo materiálnu hodnotu. PSS má právo na náhradu škody spôsobenej zariadením útulku, ako poskytovateľom, pri poskytovaní sociálnej služby, alebo v priamej súvislosti s ňou.

PSS ohlasuje vzniknutú škodu alebo ním predpokladanú vzniknutú škodu riaditeľke zariadenia bezprostredne po tom, ako sa o skutočnosti dozvie. Riaditeľ 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 PSS spôsob a lehotu náhrady škody. Dohoda je písomná.

4.20. Úhrada za sociálnu službu

Prijímateľ sociálne služby je povinný uhrádzať mesačnú úhradu v súlade so Všeobecným záväzným nariadením č. 31/2014 Žilinského samosprávneho kraja a Internou smernicou CSS Harmónia, cenník sociálnej služby. Prijímateľ sociálnej služby uhrádza mesačnú úhradu najneskôr do 15. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca hotovosťou do pokladne CSS Harmónia, pracovisko P.O. Hviezdoslava 720/56, Žilina.

4.21. Zmena výšky úhrady

Zriaďovateľ si vyhradzuje právo zmeniť výšku úhrady za poskytované sociálne služby dohodnutú v zmluve v závislosti od rastu cien na trhu, v súlade s platným Všeobecne záväzným nariadením Žilinského samosprávneho kraja. Zmena výšky úhrady sa uskutoční na základe písomnej dohody s PSS. So zmenami úhrad a dohodnutého rozsahu poskytovaných služieb musia súhlasiť obe zmluvné strany.

4.22. Podmienky úhrady za sociálne služby

Úhrada za ubytovanie je dohodnutá pevnou čiastkou podľa počtu kalendárnych dní v mesiaci bez ohľadu na fyzickú prítomnosť PSS v zariadení a nepodlieha mesačnému vyúčtovaniu.

Ak PSS nevykoná úhradu za poskytované služby do 15. dňa v mesiaci, v ktorom sa mu sociálne služby poskytujú, je v omeškaní platby a je povinný CSS HARMÓNIA, pracovisko P. O. Hviezdoslava 720/56 uhradiť poplatok z omeškania v zmysle § 517 Občianskeho zákonníka a § 3 nariadenia vlády č. 87/1995 Z. z. Úhradu za služby platí PSS zo svojho príjmu a vykoná ju u sociálnej pracovníčky zariadenia najneskôr do 15. dňa v mesiaci.