



**BANSKOBYSŤRICKÝ  
SAMOSPRAVNÝ KRAJ**

**Zariadenie sociálnych služieb  
Detvan**

**SMERNICA  
č. 03  
PRAVIDLÁ SPOLUNAŽÍVANIA  
ZSS DETVAN**

	<b>Vypracoval</b>	<b>Posúdil</b>	<b>Schválil</b>
<b>Meno</b>	Mgr. Monika Murínová Mgr. Jana Malatincová	Mgr. Alena Kubovská	Mgr. Mária Gibalová
<b>Funkcia</b>	Sociálny pracovník	Manažér kvality	Riaditeľ
<b>Dátum</b>	27.11.2023	27.11.2023	01.01.2024
<b>Podpis</b>			

---

<b>OBSAH</b>	<b>Strana</b>
<b>SMERNICA.....</b>	<b>1</b>
<b>ÚČEL .....</b>	<b>3</b>
<b>POJMY A POUŽITÉ SKRATKY.....</b>	<b>3</b>
<b>POSTUP .....</b>	<b>3</b>
<b>ODKAZY A POZNÁMKY .....</b>	<b>10</b>
<b>ROZDEĽOVNÍK .....</b>	<b>11</b>
<b>PRÍLOHY .....</b>	<b>11</b>

## ÚČEL

Pravidlá spolunažívania v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní /živnostenský zákon/ v znení neskorších predpisov a Všeobecne záväzným nariadením BBSK č. 41/2019 o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK v znení neskorších dodatkov a doplnkov stanovuje a bližšie špecifikuje základné pravidlá a zásady prijímania do ZSS, zabezpečenia poriadku, pokojného spolunažívania a dôstojného života prijímateľov sociálnych služieb.

Upravuje práva, nároky a povinnosti prijímateľov sociálnej služby, resp. ich zákonných zástupcov ako aj vzťahy medzi zamestnancami a prijímateľmi pri poskytovaní sociálnych služieb. Vychádza z princípov zachovania ľudskej dôstojnosti a autonómie prijímateľov sociálnych služieb, z rešpektu k ich názorom a rozhodnutiam, pričom kladie dôraz na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd.

## POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

### Pojmy:

**Prijímateľ sociálnej služby** je fyzická osoba, ktorej sa poskytuje sociálna služba za podmienok ustanovených zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní /živnostenský zákon/ v znení neskorších predpisov.

### Použité skratky:

**ZSS – Zariadenie sociálnych služieb**

**VZN – Všeobecne záväzné nariadenie**

**BBSK – Banskobystrický samosprávny kraj**

## POSTUP

### Čl. I

#### Všeobecné ustanovenia

1. Zariadenie sociálnych služieb Detvan je zariadením sociálnych služieb, ktorý zriadil Banskobystrický samosprávny kraj ako rozpočtovú organizáciu s vlastnou právnou subjektivitou.
2. Zariadenie sociálnych služieb Detvan poskytuje sociálnu službu deťom a mladým dospelým s mentálnym postihnutím, duševnými poruchami a poruchami správania vo veku do 25 rokov (vrátane) ambulantnou formou.
3. Sociálne služby sa v zariadení poskytujú na základe zmluvného vzťahu medzi ZSS a prijímateľom sociálnej služby.

### Čl. II

#### Prijatie do ZSS

1. Postup prijímania a predvolávania záujemcov o sociálnu službu do zariadenia sociálnych služieb upravuje osobitná smernica č. 26 „Postup prijímania a predvolávania občanov a poskytovanie informácií“

2. S uvedenou smernicou je prijímateľ sociálnej služby oboznámený pri nástupe do ZSS.
3. Pri prijatí prijímateľa do ZSS sa s ním, resp. jeho zákonným zástupcom / opatrovníkom uzatvára Zmluva o poskytovaní sociálnej služby, kde sa určí vecný rozsah a forma poskytovanej služby, na základe čoho sa stanoví výška úhrady za poskytované služby.
4. Pri nástupe do ZSS sestra/zdravotnícka asistentka vykoná ošetrovateľskú anamnézu prijímateľa a zaznamená do Ošetrovateľského záznamu.
5. V prípade potreby užívania liekov počas dňa prijímateľ sociálnej služby / zákonný zástupca / opatrovník prinesie potrebné lieky do ZSS v týždennom dávkovači, vrátane rozpisu dávkovania od lekára (Správa z lekárskeho vyšetrenia – k nahliadnutiu). Týždenný dávkovač odovzdá odbornému zamestnancovi v ZSS.
6. Zákonný zástupca / opatrovník zabezpečí prijímateľovi dostatočné množstvo čistého odevu a hygienických potrieb (plienky, vložky, hygienické vreckovky, igelitové vrecká na špinavú bielizeň). Odev a osobné veci je povinný označiť menom prijímateľa. Uvedené veci priebežne dopĺňa podľa potreby.

### **ČI. III Prevádzková doba**

1. Prijímateľom sociálnej služby sa poskytuje sociálna služba ambulantnou formou, prevádzková doba ZSS je v čase od 6.30 – 17.00 hod. pracovného dňa.
2. Prijímateľovi sociálnej služby odporúčame dodržiavať prevádzkovú dobu tak, aby nenarušil proces v ZSS. Prijímateľ prichádza a odchádza v sprievode zákonného zástupcu, prípadne osoby, ktorú písomne určí zákonný zástupca. Dospelý prijímateľ sociálnej služby môže prichádzať a odchádzať samostatne.
3. Prijímateľ prichádza do ZSS zdravý, bez príznakov ochorenia.
4. Pri vstupe do ZSS odborný zamestnanec vykonáva monitoring zdravotného stavu prijímateľa sociálnej služby za prítomnosti zákonného zástupcu / opatrovníka. Cieľom monitoringu je identifikovať prijímateľa, ktorý navonok prejavuje zreteľné príznaky, ktoré by mohli znamenať ochorenie s možnosťou ohrozenia ostatných prijímateľov v zariadení. V prípade, že poverený zamestnanec takéto príznaky pozoruje, prijímateľa do zariadenia neprijme.
5. Prijímateľovi zariadenia odporúčame rešpektovať zásady spolunažívania tak, aby svojim konaním neobmedzoval a neohrozoval iných prijímateľov sociálnej služby.
6. Každý prijímateľ má vypracovaný Individuálny plán (ďalej IP). Prijímateľ sociálnej služby má právo aktívne sa podieľať na tvorbe IP tak, aby sa v maximálnej miere rozvíjali jeho schopnosti. Plnenie IP sa realizuje priebežne počas celého dňa.
7. Odporúčaný program dňa (Príloha č. 1) je orientovaný tak, aby prijímateľovi bola zabezpečená komplexná starostlivosť prostredníctvom odborných, obslužných a ďalších činností v závislosti od typu a formy poskytovaných služieb.
8. Odporúčaný program dňa na jednotlivých oddeleniach je realizovaný na základe týždenných plánov s prihliadnutím na potreby a záujmy prijímateľov sociálnej služby. Účasť na ponúkaných aktivitách je na základe slobodného rozhodnutia prijímateľa.
9. Jednotlivé aktivity sa realizujú v súlade so zásadami psychohygiény /striedanie aktívnych a oddychových, relaxačných činností/. Počas celého dňa sú prijímatelia vedení k maximálnej samostatnosti vo všetkých sebaobslužných činnostiach a k aktívnemu spôsobu života.
10. Prijímatelia sociálnej služby majú v rámci voľno-časových aktivít možnosť opustiť zariadenie za cieľom vychádzky alebo nákupu. Prijímateľovi, ktorý sa plánuje zdržať mimo areál ZSS, odporúčame, aby o mieste svojho pobytu a predpokladanej dĺžke pobytu mimo ZSS informoval zamestnanca pre prípad vzniku nepredvídaných okolností.
11. Prijímateľ sociálnej služby / zákonný zástupca / opatrovník môže s cieľom zlepšenia života v ZSS, za účelom udržiavania a zlepšovania svojho životného prostredia a celkovej prevádzky zariadenia podávať návrhy a pripomienky, a to samostatne alebo prostredníctvom Výboru zástupcov prijímateľov sociálnych služieb (Príloha č. 2).

**ČI. IV****Prerušenie poskytovania sociálnej služby**

1. Každý prijímateľ sociálnej služby má nárok na prerušenie poskytovania sociálnej služby.
2. Plánovanú neprítomnosť (dovolenka, pobyt doma, vyšetrenie, hospitalizácia, kúpeľná liečba) oznámi prijímateľ / zákonný zástupca / opatrovník minimálne dva dni vopred. V prípade ochorenia môže nahlásiť neprítomnosť najneskôr do 8.00 hod. ráno.
3. V čase neprítomnosti v zariadení prijímateľ sociálnej služby neplatí úhradu v zmysle platného VZN BBSK O podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK.
4. Ak u prijímateľa došlo k prerušeniu poskytovania sociálnej služby v ZSS bez jeho oznámenia, strava a režijné náklady sa započítajú do úhrady v plnej výške.

**ČI. V****Práva prijímateľa sociálnej služby**

1. V ZSS sú dodržiavané a rešpektované základné ľudské práva a slobody prijímateľov sociálnej služby. Zamestnanci ZSS rešpektujú jedinečnosť každého prijímateľa bez ohľadu na jeho pôvod, etnickú príslušnosť, rasu, farbu pleti, materinský jazyk, vek, zdravotný stav, sexuálnu orientáciu, ekonomickú situáciu, náboženské a politické presvedčenie.
2. V ZSS sa rešpektuje právo každého prijímateľa na sebarealizáciu v takej miere, aby súčasne nedochádzalo k obmedzeniu takého práva iných osôb.
3. Práva prijímateľov sociálnej služby sú spracované v Smernici č. 27 Ochrana ľudských práv a slobôd a ochrana pred diskrimináciou prijímateľov sociálnych služieb v ZSS Detvan, s ktorou je prijímateľ / zákonný zástupca / opatrovník oboznámený pri nástupe do zariadenia.

**ČI. VI****Ochrana života, zdravia a dôstojnosti prijímateľov sociálnej služby**

1. Pri poskytovaní sociálnych služieb v ZSS 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 do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.
2. Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa 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. Použitie liekov podľa odseku nemožno dodatočne schvaľovať. Telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa sociálnej služby musí byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení zriadenom na tento účel, ktorý je povinný viesť ZSS.
3. Telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa sociálnej služby musí byť zaznamenané v registri obmedzení v zmysle Zákona č. 448/2008 Z. z. ZSS je povinný každý zápis obmedzenia prijímateľa a údaje uvedené v registri obmedzení bezodkladne po použití prostriedkov obmedzenia oznámiť ministerstvu.

4. ZSS je povinný o použití prostriedkov obmedzenia prijímateľa informovať bezodkladne zákonného zástupcu prijímateľa sociálnej služby alebo súdom ustanoveného opatrovníka.

### **Čl. VII**

#### **Účasť prijímateľov sociálnej služby na určovaní životných podmienok a organizovaní spoločného života**

1. ZSS Detvan ako poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.
2. Prijímatelia sociálnej služby majú možnosť v rámci svojich možností a schopností aktívne sa podieľať na určovaní životných podmienok a organizovaní života v zariadení prostredníctvom svojich zástupcov, ktorých volia do Výboru zástupcov prijímateľov sociálnej služby a prispievajú tak k zvyšovaniu úrovne zariadenia.
3. Výbor zástupcov prijímateľov sociálnej služby je 3-členný. Je volený na 3 roky, na zasadnutí prijímateľov sociálnej služby nadpolovičnou väčšinou hlasov prítomných. Návrh na jeho zloženie predkladá prijímateľom sociálnej služby riaditeľka ZSS. Tento Výbor zasadá 1 x za štvrtrok, príp. podľa potreby. Jeho rokovania sa môže zúčastniť riaditeľka, vedúca úseku, sociálna pracovníčka a v prípade potreby je možné prizvať aj iných zamestnancov. Zápis zo zasadania Výboru zástupcov prijímateľov sociálnej služby vypracováva vedúca úseku a je vizualizovaný na nástenke po dobu 1 týždňa.
4. Výbor zástupcov prijímateľov sociálnej služby plní vo vzťahu k vedeniu zariadenia predovšetkým iniciatívnu funkciu. Prostredníctvom výboru majú prijímatelia možnosť aktívne spolupracovať pri zlepšovaní podmienok života prijímateľov sociálnej služby, pri riešení problémov, sťažností, predkladať námety, pripomienky, požiadavky, rozhodovať o použití sponzorských finančných prostriedkov.
5. Činnosť Výboru zástupcov prijímateľov sociálnej služby sleduje a usmerňuje riaditeľka ZSS a vedúca úseku a podľa potreby jej poskytuje organizačnú a administratívnu pomoc.
6. Kvôli zabezpečeniu informovanosti prijímateľov sociálnej služby Výbor zástupcov prijímateľov sociálnej služby po dohode s vedením zariadenia spravidla 1-krát za polrok zvoláva stretnutie prijímateľov sociálnej služby, resp. ich zákonných zástupcov.
7. Výbor zástupcov prijímateľov sociálnej služby:
  - predkladá návrhy, podnety, pripomienky a požiadavky prijímateľov,
  - navrhuje opatrenia slúžiace k zlepšeniu podmienok života prijímateľov sociálnej služby,
  - spolupracuje so sociálnou pracovníčkou pri zabezpečovaní záujmovej a pracovnej činnosti prijímateľov sociálnej služby a voľnočasových aktivít,
  - zastupuje záujmy prijímateľov v rámci platných predpisov,
  - predkladá návrhy stravovacej komisii a schvaľuje jedálny lístok,
  - vykonáva dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd a ochranou pred diskrimináciou,
  - je oboznámený s politikou zariadenia a správou v rámci systému ISO 9001.

### **Čl. VIII**

#### **Hygiena prostredia a hygienické opatrenia**

1. Odporúčame prijímateľovi sociálnej služby, aby šetrne zaobchádzal s vybavením a zariadením spoločných priestorov a ostatných priestorov zariadenia.
2. Prijímateľ sociálnej služby za pomoci zamestnanca udržiava poriadok vo všetkých spoločných priestoroch zariadenia a vonkajšieho areálu.
3. Prijímateľ sa počas svojho pobytu v ZSS, pokiaľ mu to dovoľuje zdravotný stav, sám stará o svoju osobnú hygienu a čistotu. Ťažko zdravotne postihnutým prijímateľom sociálnej služby zabezpečuje pomoc v tomto smere zdravotnícky pracovník.
4. Prijímateľovi odporúčame dodržiavať zásady hygieny a primeraného odievania. Každý prijímateľ má na osobné veci pridelenú skrinku.
5. Vo všetkých priestoroch zariadenia sa odporúča dodržiavať čistotu a poriadok.

6. V zmysle zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a z dôvodov zdravotných, bezpečnostných a protipožiarnych je fajčenie zakázané v celej budove a areáli ZSS.
7. Prijímatelia sú povinní dodržiavať protipožiarne a bezpečnostné predpisy (nenarábať s otvoreným ohňom a chemikáliami, nepoužívať elektrické, plynové a iné spotrebiče, ktoré sú bez revíznej správy. V prípade ohrozenia sa riadiť protipožiarnymi a bezpečnostnými predpismi.
8. Keď prijímateľ zistí v priestoroch ZSS nedostatky alebo poruchy, oznámi to zamestnancovi, ktorý to zaeviduje v Knihe hlásenia porúch.

### **Čl. IX Návštevy v zariadení**

1. Prijímatelia sociálnej služby majú právo prijímať návštevy počas celej prevádzky zariadenia.
2. Návšteva prijímateľa sociálnej služby sa ohlási u službukonajúcich zamestnancov, ktorí návštevníkov zaevidujú do Knihy hlásení. Návšteva prijímateľa sa môže zdržiavať vo vstupnej chodbe alebo vo vonkajšom areáli zariadenia.
3. Návšteve odporúčame nenarušovať pokoj a poriadok v zariadení.

### **Čl. X Stravovanie**

1. Referent stravovania zostaví jedálny lístok na obdobie jedného týždňa vždy vopred, najneskôr v piatok. Na tvorbe jedálneho lístka sa spolupodieľajú prijímatelia a zástupca prijímateľov sociálnej služby.
2. Strava pre prijímateľov sa pripravuje v súlade so zásadami zdravej výživy v kuchyni Zariadenia sociálnych služieb Detvan, Piešť.
3. Stravovanie je zabezpečené 4x denne: raňajky, desiata, obed, olovrant.
4. Strava pre prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov ZSS Detvan je dovážaná zo ZSS Detvan, Piešť. Jedlo sa podáva v jedálni.
5. Prijímatelia v jedálni udržiavajú čistotu a poriadok. V rámci medziľudských vzťahov nerušia ostatných pri konzumácii stravy.
6. Odhlásenie zo stravy hlási prijímateľ sociálnej služby / zákonný zástupca / opatrovník dva dni vopred (v prípade plánovaného prerušenia), deň vopred alebo v deň neprítomnosti prijímateľa do 8.00 hodiny ráno sociálnemu pracovníkovi ZSS (v prípade zhoršeného zdravotného stavu).
7. Diétna strava sa pripravuje len na základe lekárom naordinovanej diéty.
8. Prijímatelia sociálnej služby majú v prípade potreby (návrhy, pripomienky, sťažnosti ohľadom kvality a kvantity stravy) možnosť obrátiť sa na stravovaciu komisiu, výbor prijímateľov sociálnej služby alebo vedúcu úseku. Tiež majú možnosť podať anonymný podnet prostredníctvom schránky umiestnenej vo vstupnej časti zariadenia.

### **Čl. XI Poskytovanie základného sociálneho poradenstva a poskytovanie informácií**

1. Základné sociálne poradenstvo záujemcom o poskytovanie sociálnej služby, žiadateľom o sociálnu službu, prijímateľom sociálnej služby, ako aj ich zákonným zástupcom alebo opatrovníkom v ZSS Detvan poskytuje:

- sociálny pracovník ZSS Detvan
  - osobne v kancelárii sociálneho pracovníka v pracovných dňoch v čase od 08:00 -14.00 hod.
  - telefonicky v pracovných dňoch na tel. čísle: 045/524 92 43
  - prostredníctvom elektronickej pošty na adrese: [socialna@dssdetva.sk](mailto:socialna@dssdetva.sk),  
[socialna1@dssdetva.sk](mailto:socialna1@dssdetva.sk).
2. ZSS Detvan vedie evidenciu poskytovania sociálneho poradenstva.

### **Čl. XII Ošetrovateľská starostlivosť**

1. Ošetrovateľská starostlivosť je zabezpečená počas prevádzkovej doby ZSS od 6.30 – 17.00 hod. sestrou/zdravotníckou asistentkou/opatrovateľkou ZSS.
2. Prijímateľ sociálnej služby hlási svoje zdravotné ťažkosti zamestnancovi ZSS, ktorý túto informáciu sprostredkuje službukonajúcemu zdravotnému personálu.
3. Lieky podľa predpisu lekára podáva zdravotnícky zamestnanec prijímateľovi sociálnej služby. Lieky prinesie do ZSS rodič/zákonný zástupca nadávkované podľa predpisu lekára v týždennom dávkovači. Podľa odporúčení obvodného a odborného lekára sa vykonávajú ošetrovateľské výkony.
4. Lieky sú uložené v inšpekčnej miestnosti v uzamknuteľnej skrinke.
5. Každý prijímateľ má založený Ošetrovateľský záznam, do ktorého sa zaznamenávajú vykonané ošetrovateľské úkony a zmeny zdravotného stavu.
6. V záujme zdravia prijímateľov sociálnej služby odporúčame dodržiavať vlastný liečebný a dietetický režim.
7. Prijímateľ sociálnej služby / zákonný zástupca / opatrovník pri príchode do zariadenia z hospitalizácie v zdravotníckom zariadení alebo kúpeľnej liečby nahlási zmeny v liečbe - písomné odporúčenie lekára, lieky, zmeny v správaní a v zdravotnom stave prijímateľa.
8. V prípade závažných a život ohrozujúcich stavov je k prijímateľovi privolaná záchranná zdravotná služba službukonajúcim zamestnancom.

### **Čl. XIII**

#### **Uloženie a ochrana osobných vecí a majetku prijímateľa sociálnej služby**

1. Všetky veci, ktoré si so sebou prijímateľ sociálnej služby prinesie do ZSS sú jeho majetkom.
2. Osobný odev a hygienické potreby (hygienické vreckovky, plienky, vložky a iné) si prijímateľ/zákonný zástupca / opatrovník označí menom prijímateľa sociálnej služby.
3. Za stratu cenných vecí (väčšia peňažná hotovosť, šperky, mobilné telefóny, tablety, slúchadlá a pod.), ktoré si prijímateľ sociálnej služby prinesie z domova, ZSS nezodpovedá.

### **Čl. XIV**

#### **Poskytovanie odborných a ďalších činností**

1. V ZSS sa poskytujú odborné činnosti v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, medzi ktoré patrí:
  - pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby
  - sociálne poradenstvo
  - sociálna rehabilitácia
  - výchova
  - rozvoj pracovných zručností.
2. ZSS zabezpečuje záujmovú činnosť. Kultúrne, spoločenské a športové aktivity sa realizujú na základe požiadaviek a záujmu prijímateľov a možností ZSS.



3. Odborné a ďalšie činnosti sú spracované v Metódach a technikách SP, o ktorých je prijímateľ sociálnej služby informovaný pri nástupe do zariadenia.

### **Čl. XV**

#### **Porušovanie pravidiel spolunažívania**

1. Pravidlá spolunažívania sú interný predpis záväzný pre všetkých prijímateľov sociálnej služby a ich zákonných zástupcov resp. opatrovníkov.
2. Každý prijímateľ sociálnej služby je pri nástupe do zariadenia oboznámený s obsahom Pravidiel spolunažívania. Pravidlá spolunažívania sú k dispozícii všetkým prijímateľom sociálnej služby na nástenke vo vestibule zariadenia.
3. Povinnosťou riaditeľa a všetkých zamestnancov ZSS je, aby formou vysvetľovania a poučovania zákonných zástupcov a samotných prijímateľov zabránili akémukoľvek porušovaniu pravidiel spolunažívania.
4. Porušenie pravidiel spolunažívania prejednáva riaditeľ ZSS s prijímateľom sociálnej služby / zákonným zástupcom / opatrovníkom. Za porušenie pravidiel spolunažívania sa vyvodí primerané dôsledky (dohovor, písomné napomenutie, výpoveď zmluvy a pod.).
5. Za hrubé porušenie dobrých mravov, ktoré narušujú občianske spolužitie v zariadení sa považuje:
  - hrubé slovné napádanie iných prijímateľov, zamestnancov alebo iných osôb,
  - konfliktné správanie, vyvolávanie hádok a nevhodné správanie sa,
  - vyhrážanie sa iným prijímateľom a ostatným fyzickým osobám,
  - fyzické útoky na iných prijímateľov, zamestnancov a iné fyzické osoby,
  - poškodzovanie majetku iných prijímateľov, majetku zariadenia a majetku iných fyzických osôb,
  - vyvolávanie verejného pohoršenia (nahota, neprimerané sexuálne správanie, sexuálne obťažovanie a pod.).

### **Čl. XVI**

#### **Ukončenie pobytu v ZSS**

Poskytovanie sociálnej služby v ZSS sa končí:

1. smrťou prijímateľa sociálnej služby
2. na základe písomnej žiadosti prijímateľa sociálnej služby/zákonného zástupcu/opatrovníka
3. zo strany ZSS, ak:
  - a) uplynie čas poskytovania sociálnej služby
  - b) prijímateľ hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy čím narúša občianske spolužitie
  - c) prijímateľ sociálnej služby nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu za čas dlhší ako 3 mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presahuje trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady
  - d) prijímateľ sociálnej služby/zákonný zástupca/opatrovník neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby v prípade, že sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie úhrady za sociálnu službu
  - e) prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je obmedzený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmú nevýhodu
  - f) BBSK rozhodne o zániku odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu
  - g) prijímateľ bez vážneho dôvodu (pobyt v zdravotníckom zariadení) nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako šesť po sebe nasledujúcich mesiacov
4. Výpoveď zo strany ZSS musí mať písomnú formu.
5. Výpovedné lehoty sú upravené v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

**Čl. XVII****Riešenie podnetov a sťažností**

1. Prijímateľ sociálnej služby/zákonný zástupca/opatrovník môže podať podnet alebo sťažnosť písomnou formou, ústne, elektronicky na adresu riaditeľka@dssdetva.sk alebo anonymne prostredníctvom schránky umiestnenej pri vchode do zariadenia.
2. Pri vyberaní podnetov a sťažností zo schránky musia byť prítomní minimálne dvaja zamestnanci. Kľúč od schránky je uložený u riaditeľky alebo zástupcu riaditeľa.
3. Oprávnenie prijímať podnety alebo sťažnosti má riaditeľka a vedúci jednotlivých úsekov. V prípade podnetu alebo sťažnosti podanej inému zamestnancovi, musí tento zamestnanec podnet resp. sťažnosť postúpiť riaditeľovi. ZSS je povinný riešiť všetky podnety neodkladne.
4. Sťažnosť musí byť vybavená spravidla do 60 dní od jej doručenia.
5. Ak sťažovateľ nie je s riešením jeho návrhu, námetu alebo sťažnosti spokojný, môže sa obrátiť na MPSVaR – inšpekcia v sociálnych veciach.
6. Prieskum spokojnosti prijímateľov sociálnej služby a prieskum spokojnosti rodinných príslušníkov, dôverníka alebo iných fyzických osôb je realizovaný 1 x ročne na základe dotazníkov spokojnosti. Na základe zistených nezhôd sú prijaté nápravné opatrenia.

**Čl. XVIII****Riešenie mimoriadnej situácie**

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

**Čl. XIX****Záverečné ustanovenie**

1. Tieto pravidlá spolunažívania nadobúdajú účinnosť od 01.01.2024.
2. Smernica sa vydáva na dobu neurčitú.
3. Každá zmena v tejto smernici sa môže robiť len formou revidovania.

**ODKAZY A POZNÁMKY****Súvisiace normy a predpisy**

Zákon 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 o Živnostenskom

podnikaní v znení neskorších predpisov

Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Zákon č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov v znení neskorších predpisov

Všeobecné záväzné nariadenie Banskobystrického samosprávneho kraja č. 49/2023

o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v zariadeniach sociálnych

služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK v znení neskorších dodatkov a doplnkov

STN EN ISO 9001 – Systém manažérstva kvality

**Interné dokumenty**

Príručka kvality

Organizačný poriadok

Prevádzkový poriadok

Smernica č.11 o prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností

### **ROZDEĽOVNÍK**

Riaditeľ

Manažér kvality

Vývesná tabuľa

Sociálny pracovník

### **PRÍLOHY**

Príloha č. 1a – Odporúčaný program dňa pre prijímateľov sociálnej služby bez návštevy školy  
1b – Odporúčaný program dňa pre školopovinných prijímateľov sociálnej služby

Príloha č. 2 – Výbor prijímateľov sociálnej služby