

DOMOVÝ PORIADOK



***PRIMULA – Stredisko sociálnych služieb,
n.o., Nákovná 44, 821 06 Bratislava –
Podunajské Biskupice/***

Obsah

1. Základné údaje.....	3
2. Všeobecné údaje.....	3
2.1. Charakteristika a zameranie.....	3
2.2. Rozsah poskytovanej sociálnej služby.....	4
2.2.1. Vecný rozsah poskytovanej sociálnej služby.....	4
2.2.2. Práva klientov.....	4
3. Ubytovanie.....	6
3.1. Úschova cenných vecí.....	7
4. Stravovanie.....	8
5. Zdravotná a opatrovateľská starostlivosť.....	9
6. Sociálna práca.....	10
7. Hygienický režim.....	11
8. Záujmová činnosť a pracovná terapia.....	12
9. Fyzioterapia a rehabilitácia.....	12
10. Nočný pokoj a vychádzky mimo areál zariadenia.....	13
11. Pobyt klientov mimo zariadenia.....	13
12. Návštevy.....	14
13. Dôchodok a poštové zásielky.....	15
14. Škody.....	15
15. Sťažnosti.....	16
16. Opatrenia proti porušovaniu predpisov a poriadku.....	16
17. Záverečné ustanovenia.....	17

1. Základné údaje:

Názov zariadenia: PRIMULA – Stredisko sociálnych služieb, n.o.

Druh sociálnej služby: domov sociálnych služieb, zariadenie pre seniorov

Forma sociálnej služby: celoročná pobytová

IČO : 457 325 82

Adresa zariadenia: Nákovná 44, 821 06 Bratislava

Číslo telefónu /kontakt/: +421 /2/ 40 20 26 17

+421 /2/ 40 20 26 14

E-mail: primula@primulano.sk

Web: www.primulano.sk

Návštevné hodiny: od 13.00 do 19.00 hod.

Pracovná doba : nepretržitá pracovná doba (12hod.- denné a nočné zmeny)

Meno vedúceho pracovníka: MUDr. Boris KUČERA – riaditeľ

Mgr. Helena JANKOVIČOVÁ – vrchná sestra

2. Všeobecné údaje:

2.1.Charakteristika a zameranie

- ☼ Predmetom činnosti je poskytovanie sociálnych služieb podľa § 35 a § 38 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov, fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a poskytovanie sociálnej služby potrebuje z iných vážnych dôvodov, fyzickej osobe s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV. podľa prílohy č. 3 citovaného zákona.
- ☼ Cieľom poskytovaných sociálnych služieb je podpora samostatnosti a sebestačnosti klientov a zaistenie možného súkromia, na základe individuálnych potrieb klientov.
- ☼ Celková kapacita zariadenia je 30 lôžok a poskytuje sociálne služby v špecializovanom zariadení a zariadení pre seniorov s celoročnou pobytovou formou.

2.2 Rozsah poskytovanej sociálnej služby:

- ⊗ Zariadenie poskytuje sociálnu službu fyzickým osobám, ktoré sú odkázané na pomoc iných fyzických osôb a ich stupeň odkázanosti je najmenej IV. podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách, fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a ktoré pre trvalé zmeny zdravotného stavu potrebujú komplexnú starostlivosť, ktorá im nemôže byť zaistená členmi ich rodiny, ani opatrovateľskou službou, alebo ktoré umiestnenie v domove neodkladne potrebujú z iných vážnych dôvodov. Do zariadenia nemôžu byť prijatí občania, ktorých zdravotný stav vyžaduje trvalé liečenie a ošetrovanie v lôžkovom zdravotníckom zariadení.

2.2.1 Vecný rozsah poskytovanej sociálnej služby:

- ⊗ V PRIMULA – Stredisko sociálnych služieb, n.o. (ďalej len „SSS“) sa poskytuje pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálna rehabilitácia, opatrovateľská starostlivosť, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva, podľa potreby úschova cenných vecí. Okrem základných sociálnych služieb stredisko ďalej zabezpečuje nadštandardné služby ako je ergoterapia, záujmová činnosť a rehabilitácia v rozsahu personálnych a materiálnych možností strediska.

2.2.2 Práva klientov:

- ⊗ Každý klient má právo na rešpektovanie ľudskej dôstojnosti.
- ⊗ Každý klient má právo na sebaurčenie.
- ⊗ Každý klient má právo na telesnú a duševnú integritu a bezpečnosť.
- ⊗ Každý klient má právo na rešpektovanie svojich morálnych a kultúrnych hodnôt, náboženského a filozofického presvedčenia.
- ⊗ Žiadny klient nesmie byť diskriminovaný na základe veku, pohlavia, vzdelania, rasy alebo etnického pôvodu, náboženstva alebo presvedčenia, nespôsobilosti alebo sexuálnej orientácie.
- ⊗ Klient má právo na takú ochranu zdravia, akú zaručujú príslušné opatrenia na prevenciu choroby a zdravotno-sociálnu starostlivosť.
- ⊗ Klient má právo usilovať sa dosiahnuť najvyššiu možnú úroveň zdravia.

- ⊗ Klient má právo prijímať sociálnu službu na základe svojho zdravotného a sociálneho stavu a potrieb so zameraním na prevenciu a podporu zdravia a na liečenie.
- ⊗ Klient má v prípade akútneho alebo život ohrozujúceho stavu právo na lekárske ošetrovanie v najbližšom zdravotníckom zariadení a v akomkoľvek čase.
- ⊗ Klient má právo na to, aby ho lekár prvého kontaktu v prípade potreby odoslal na vyšetrenie k špecialistovi. Podmienkou je kapitácia klienta u lekára prvého kontaktu s ktorým má stredisko zmluvný vzťah.
- ⊗ Klient má právo na kvalitnú sociálnu službu, ktorá sa vyznačuje vysokou profesionálnou úrovňou, ale aj dôstojným, etickým a humánnym prístupom.
- ⊗ Klient má právo byť plne informovaný o svojom zdravotnom stave, vrátane lekárskeho nálezov, diagnóze, prognóze a ďalšom vývoji ochorenia, navrhovanej liečbe spolu s jej výhodami a rizikami, o alternatívach liečenia vrátane neliečenia.
- ⊗ Klient má právo prístupu k svojim zdravotným záznamom a sociálnej dokumentácii.
- ⊗ Informovaný súhlas klienta je podmienkou každého zdravotného výkonu.
- ⊗ Klient má právo odmietnuť alebo prerušiť zdravotný výkon.
- ⊗ Všetky informácie o zdravotnom stave klienta, diagnózach, liečbe a prognóze ako aj všetky ostatné informácie osobného charakteru sú dôverné počas života klienta aj po jeho smrti. Právo na dôvernosť údajov a na ich ochranu sa týka tak doby ich spracovania, ako aj výmeny údajov, zahŕňajúc právo ochrany údajov a informácií aj v elektronickej forme.
- ⊗ Údaje o klientovi nesmú byť prístupné tretím osobám.
- ⊗ Klient má právo vedieť mená zamestnancov SSS, ktorí mu poskytujú sociálne a zdravotné služby.
- ⊗ Po prijatí do SSS pobyt klienta v zariadení prebieha v súlade so zásadami práva na ľudskú dôstojnosť a súkromie.
- ⊗ Klient má právo podať sťažnosť, ak sa domnieva, že jeho práva boli porušené. Sťažnosť môže klient podať riaditeľovi SSS alebo ním poverenému zamestnancovi SSS, krajskému štátnemu lekárovi, stavovským organizáciám (napr. Slovenskej lekárskej komore), Ministerstvu zdravotníctva alebo ďalším na to ustanoveným inštitúciám.
- ⊗ Klient má nárok na náhradu škody v prípade dokázaného poškodenia zdravia v dôsledku poskytnutia nesprávnej, neúplnej, oneskorene podanej informácie. Formu a veľkosť odškodnenia stanoví orgán na to ustanovený.

3. Ubytovanie

- ⊗ Klient sa po svojom príchode do zariadenia ubytuje v izbe, ktorá mu bola pridelená zodpovedným zamestnancom – riaditeľom SSS. Veci, ktoré si priniesol do zariadenia a veci, ktoré mu boli pridelené, mu pomôžu zamestnanci SSS uložiť na miesta k tomu určené. Menom a priezviskom sa označujú veci zakúpené a darované. Veci pridelené klientovi počas pobytu (šatstvo, obuv, bielizeň) sa musia označiť a zaevidovať na osobitný záznam. Súpis osobných vecí a všetkých cenností sa realizuje za účasti svedkov a je riadne zdokumentovaný v prijímacom protokole a v osobnej karte (súpis zvrškov pri prijíme klienta).
- ⊗ V SSS nie je dovolené prechovávať nebezpečné predmety, strelné zbrane, chemikálie, veci hygienicky škodlivé alebo vzbudzujúce odpor, veci v nadmernom množstve.
- ⊗ Na výzdobu izby môže klient so súhlasom riaditeľa SSS použiť vlastné predmety (obrazy, textilie, sošky). Používanie ako aj hrozba poškodenia je na vlastné riziko klienta.
- ⊗ Pre klientov platí zákaz manipulácie s otvoreným ohňom, zapaľovanie sviečok na izbách a v spoločných i vonkajších priestoroch SSS.
- ⊗ V celej budove SSS platí prísny zákaz fajčenia.
- ⊗ Veci pridelené klientom SSS zostávajú majetkom zariadenia. Klienti sú povinní s nimi zaobchádzať šetrne a pri trvalom odchode zo zariadenia ich vrátiť v stave, ktorý zodpovedá dĺžke ich užívania.
- ⊗ Pri ubytovaní klienta sa prihliada na jeho zdravotný, psychický a sociálny stav. Ďalej sa prihliada k iným závažným okolnostiam (príbuzenské pomery, manžel – manželka , druh – družka , matka – syn , súrodenci, atď.).
- ⊗ Klienta možno v priebehu pobytu premiestniť na inú izbu. Výnimkou je zmena zdravotného stavu, vtedy o premiestnení rozhoduje lekár. O premiestnení klienta rozhoduje riaditeľ SSS. Návrh na premiestnenie môže podať ako ošetrojúci personál, tak sám klient.
- ⊗ Klient, ktorý bude v zariadení trvalo bývať, predloží po príchode do zariadenia občiansky preukaz a preukaz poistenca sociálnemu pracovníkovi, ktorý po dohode s klientom a s jeho súhlasom ich uloží alebo vyznačí, že sú v držaní klienta.

3.1. Úschova cenných a iných vecí

- ☼ Pri nástupe a tiež v priebehu pobytu v zariadení môže klient požiadať riaditeľa SSS alebo ním povereného zamestnanca o prevzatie cenných vecí a peňažnej hotovosti do úschovy v maximálnej výške 500,-€.
- ☼ Bez súhlasu klienta alebo jeho zákonného zástupcu nemôžu príbuzní s peniazmi ani s cennosťami manipulovať, ani im nebudú poskytované informácie o ich stave.
- ☼ Vydanie cenností potvrdí klient podpisom na originály preberacieho protokolu, na potvrdení o prevzatí cennej veci do úschovy, u peňažnej hotovosti na výdavkovom pokladničnom bloku. Ak ide o klienta nespôsobilého úplne alebo čiastočne na právne úkony, o manipulácií s peniazmi a cennosťami rozhoduje jeho opatrovník, podľa právoplatného uznesenia súdu.
- ☼ Ak hrozí nebezpečie poškodenia, zničenia alebo straty vecí, ktoré má klient u seba, prevezme službukonajúci zamestnanec so súhlasom klienta (prípadne na jeho žiadosť napr. pri hospitalizácií), tieto veci do úschovy zariadenia.
- ☼ SSS nezodpovedá za veci, vkladné knižky a peňažnú hotovosť, ktoré neprevzal do úschovy k zabezpečeniu podľa predchádzajúcich odstavcov.
- ☼ V neprítomnosti klienta nesmie ani jeho najbližší príbuzný bez vedomia poverených zamestnancov SSS vykonávať akúkoľvek manipuláciu s jeho vecami.
- ☼ Pri neprítomnosti klienta v dôsledku odvozu do nemocnice osobné veci, ktoré klient zanechal v zariadení službukonajúci zamestnanec zamkne do skrine a kľúč bude uložený v izbe sestier.
- ☼ Ak o to klient požiada, je jeho občiansky preukaz a preukaz zdravotnej poisťovne uložený v kancelárii SSS, aby sa zamedzilo prípadnej strate alebo zneužitiu. Klient môže kedykoľvek požiadať o ich vydanie.
- ☼ Ak klient zomrie, vyhotoví vrchná sestra, sociálny pracovník alebo službukonajúci poverený zamestnanec súpis vecí, finančných prostriedkov a vkladných knižiek a príjmu príslušné opatrenie na ich evidenciu a zabezpečenie proti strate.

4. Stravovanie

- ☼ Klient sa stravuje v zariadení počas pobytu v SSS. Strava v zariadení je prispôbená svojím zložením, množstvom a úpravou veku a zdravotnému stavu klientov.

- ⊗ O diétnom stravovaní rozhoduje lekár. Klient nemôže dostávať iný druh stravy, než ten, ktorý mu bol stanovený. Nedodržaním diétného stravovania porušuje klient liečebný režim stanovený lekárom. V zariadení sa podáva strava racionálna, diabetická, neslaná a šetriaca. V prípade, že lekár navrhne klientovi iný druh stravy, je nutné i túto stravu zabezpečiť.
- ⊗ Strava sa klientom podáva v jedálni. Klienti, ktorí majú zníženú pohyblivosť (prípadne sú plne imobilní) dostávajú stravu na izbách. O tom, kto sa bude stravovať na izbe, rozhodne vrchná sestra.
- ⊗ Čas podávania stravy v SSS

Typ stravy:	Od:	Do:
Raňajky:	08.00	08.30
Desiata:	10.00	
Obed:	12.00	12.30
Olovrant:	15.00	
Večera:	17.00	17.30
II. Večera:	21.00 / len diabetici	

- ⊗ Počas dňa majú klienti k dispozícii nápoje. Tým, ktorí potrebujú pomoc, poskytnú nápoj službukonajúca sestra alebo opatrovatel'ka. Strava sa podáva prevažne v jedálni. Používajú sa riady, príbor a servis zakúpené pre SSS. V prípade, že si klient chce odniesť stravu na izbu, povolené sú len múčniky, cukrovinky, ovocie a nápoje.
- ⊗ Potraviny, ktoré sú prinášané klientom návštevami sú zaznamenané a musí byť o nich informovaný službukonajúci zamestnanec, ktorý dohliadne na ich konzumáciu – užitie, v prípade potreby aj na ich likvidáciu. Nepoužiteľné prebytky jedál sa odkladajú do určených nádob, nesmú sa ponechávať na izbe, na chodbách, balkónoch a pod., ale na mieste na to určenom. Po troch dňoch sú tieto prebytky likvidované.

5. Zdravotná a opatrovatel'ská starostlivosť

- ⊗ SSS poskytuje svojim klientom nevyhnutnú zdravotnú starostlivosť na základe naordinovania lekára, opatrovatel'skú starostlivosť zodpovedajúcu ich zdravotnému

stavu, potrebnú primeranú podporu a pomoc pri stravovaní , hygiene a zabezpečovaní životných potrieb.

- ☼ Potrebu lekárskeho vyšetrenia alebo ošetrovania hlási klient službukonajúcemu personálu.
- ☼ Vlastný úraz alebo úraz inej osoby, hlási klient ihneď službukonajúcemu personálu.
- ☼ Klienti sú povinní podrobiť sa vstupnej lekárskej prehliadke, preventívnym prehliadkam, povinnému očkovaniu a očkovaniu proti infekčným ochoreniam. Klienti by mali dodržiavať liečebný režim, užívať predpísané lieky, dodržiavať príkazy lekárov a zdravotníckych pracovníkov.
- ☼ Lieky podáva klientom službukonajúci personál. Svojevoľné používanie liekov je prísne zakázané.
- ☼ Klient u ktorého je podozrenie na infekčné ochorenie, bude na základe rozhodnutia lekára preložený na infekčné oddelenie nemocnice.
- ☼ V SSS majú klienti možnosť uzavrieť dohodu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti prostredníctvom lekára prvého kontaktu, s ktorým má SSS zmluvu a ten podľa potreby navštevuje klienta v zariadení. Zdravotná dokumentácia je uschovaná v izbe sestier. Na odborné vyšetrenia chodia klienti za pomoci a doprovodu príbuzných.
- ☼ Po dobu pobytu klienta v liečebnom zariadení (nemocnica), sa mu zachováva lôžko a neúčtuje sa mu úhrada za stravovanie.

6. Sociálna práca

- ☼ Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu poskytovania sociálnej služby sa v SSS vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb klientov a na podporu ich aktívnej účasti a spolurozhodovania.
- ☼ Cieľom vnútorných pravidiel SSS je podporovať vytváranie prostredia a sociálnej klímy čo najpodobnejšej prostrediu bežnej domácnosti.
- ☼ Zamestnanci SSS rešpektujú osobnosť a jedinečnosť každého klienta a garantujú etický a diskrétny prístup k jeho osobe a osobným informáciám.

7. Hygienický režim

- ⊗ V SSS dbajú klienti o osobnú čistotu, o čistotu šatstva, bielizne, obuvi a poriadok vo svojej izbe, pokiaľ to dovoľuje ich psychický a zdravotný stav.
- ⊗ Klienti dodržiajú zásady osobnej hygieny. Kúpanie sa realizuje podľa kúpacieho plánu, ktorý zostavuje vrchná sestra, najmenej však 1x týždenne. Kúpanie pod dohľadom službukonajúcich pracovníkov sa realizuje pri zhoršenom stave klientov, alebo v prípade, že potrebujú pri osobnej hygiene pomoc druhej osoby.
- ⊗ K dodržiavaniu osobnej hygieny patrí holenie, strihanie a úprava vlasov, manikúra, pedikúra.
- ⊗ Osobnú bielizeň si klienti vymieňajú podľa potreby. Či sa tak koná, dohliada na to garant izby. Klient má možnosť odovzdať znečistenú bielizeň hneď k vypraniu. Pranie a žehlenie bielizne zaisťuje pracovňa v suteréne objektu SSS. Pranie a sušenie bielizne na izbách je zakázané. Vypraná bielizeň je vydávaná klientom priebežne, hneď po vypraní a vyžehlení.
- ⊗ V prípade, že klient nedodržiava základné hygienické návyky a tým ohrozuje svoje zdravie aj ostatných (napr. skladuje zhnité a plesnivé potraviny, znepríjemňuje zápachom zo skrine, je povinný umožniť garantovi izby previesť za prítomnosti ďalšieho povereného zamestnanca SSS potrebné opatrenia (upratanie, dezinfekciu, vypranie oblečenia a pod)/.
- ⊗ Vrchná sestra má vypracovaný harmonogram kúpania a prezliekania ktorý je umiestnený v izbe sestier .
- ⊗ Klient si môže so sebou priniesť i posteľnú bielizeň, paplón, vankúš, deku, matrac. Vedenie SSS posúdi, či veci sú hygienicky vhodné a nezávadné a rozhodne o ich používaní v zariadení.

8. Záujmová činnosť a pracovná terapia

- ⊗ SSS zabezpečuje pre klientov pracovnú terapiu (ergoterapiu) a záujmovú činnosť. Záujmové činnosti v SSS tvoria nasledujúce aktivity: tréning pamäti a kognitívny tréning, premietanie filmov, muzikoterapia, biblioterapia, spoločenské hry.
- ⊗ Klient sa môže venovať aj svojej vlastnej záujmovej činnosti, pokiaľ táto činnosť alebo jej rozsah nie je na úkor zdravia, nenarušuje pokoj alebo neohrozuje zdravie ostatných

klientov, zamestnancov SSS alebo iných osôb a pokiaľ záujmovú činnosť podmienky dovoľujú. K dispozícii má TV, rozhlasový prijímač. Taktiež je v SSS knižnica a priestor pre duševné rozjímanie.

- ⊗ Ergoterapeutické aktivity a záujmovú činnosť plánuje, organizuje a koordinuje sociálny pracovník, ktorý spracováva aj kalendár záujmových činností na príslušné obdobie.
- ⊗ Pokiaľ klienti majú záujem, môžu sa podľa svojho zdravotného stavu dobrovoľne zapojiť do drobných domácich činností napr. pomoc pri dennom poriadku svojich izieb (vetranie prikrývok, vankúšov, ustielanie postele, utieranie prachu), poprípade tiež v iných miestnostiach, pri iných činnostiach v prospech ostatných klientov.
- ⊗ Klienti sa môžu podieľať na úprave okolia SSS, výsadbe kvetov, údržbe zelene, čistení verejného priestranstva.

9. Rehabilitácia

- ⊗ SSS zabezpečuje pre klientov potrebnú rehabilitáciu v rozsahu personálnych a materiálnych možností.
- ⊗ Pohybová terapia skupinovou formou a to s využitím vnútorných i vonkajších priestorov zariadenia. V prípade potreby je možné zabezpečiť individuálnu pohybovú terapiu.

10. Nočný pokoj a vychádzky mimo areál zariadenia

- ⊗ Doba nočného pokoja je stanovená od 22.⁰⁰ do 6.⁰⁰ hodiny. Odpoľudňajší pokoj zachovávajú klienti individuálne.
- ⊗ V dobe nočného pokoja nesmú byť klienti rušení s výnimkou nutnosti podania liekov alebo poskytnutia nutnej opatrovateľskej alebo lekárskej starostlivosti.
- ⊗ Za bezpečnosť a ochranu zariadenia v čase kľudu zodpovedá službukonajúci personál, ktorý v mimoriadnom prípade neodkladne musí informovať riaditeľa SSS o vzniknutej situácii.
- ⊗ Riaditeľ SSS zväži po dohode s klientom, vhodnosť vychádzky, ak by bolo ohrozené jeho zdravie alebo bezpečnosť, napr. pri nepriaznivom počasí, poľadovici a pod. Pri nariadení karantény hygienickou službou sa zakazuje vzájomné navštevovanie a musí

sa dodržať zákaz vychádzok a návštev a obmedziť vzájomné návštevy v rámci SSS. Písomný zákaz bude vždy uverejnený na hlavných dverách a klienti zariadenia o ňom budú vhodnou formou informovaní.

11. Pobyt klientov mimo zariadenia

- ☼ V prípade prania klienta alebo jeho príbuzných môže byť klient aj mimo zariadenia. Klient si na dobu pobytu mimo zariadenia vyžiada u službukonajúceho pracovníka lieky.
- ☼ Klient má povinnosť pobyt mimo zariadenia dopredu oznámiť vrchnej sestre SSS.
- ☼ Za dopredu oznámený pobyt mimo zariadenia sa považuje oznámenie ústne, písomné alebo telefonické a to najmenej 1 deň vopred.
- ☼ Neprítomnosť klienta sa eviduje v knihe odchodov . Pri dlhšom opustení zariadenia sa vedie evidencia v knihe hlásení za ktorú je zodpovedná vrchná sestra.

12. Návštevy

- ☼ Klienti môžu prijímať návštevy denne v stanovených návštevnych hodinách od 13.00-19.00 hod. Pri mimoriadnych udalostiach môžu byť návštevy zakázané (zákaz návštev orgánmi hygienickej služby, vážne technické a bezpečnostné dôvody). Za dodržanie vyhradenej doby návštev je zodpovedný službukonajúci personál.
- ☼ Klienti prijímajú návštevy v na to vyhradených priestoroch zariadenia, prípadne na izbe klienta, na to však potrebujú súhlas vrchnej sestry a spolubývajúceho.
- ☼ Návštevy sa vždy ohlásia u službukonajúceho personálu a zapíšu sa do knihy návštev.
- ☼ Návštevy nesmú rušiť pokoj a poriadok v zariadení alebo narušovať liečebný a diétny režim klientov. Musia rešpektovať súkromie spolubývajúcich.
- ☼ V osobitných prípadoch, pri kritickom stave klienta (očakávaná smrť), môžu byť rodinní príslušníci prítomní na izbe so súhlasom riaditeľa SSS.

13. Dôchodok a poštové zásielky

- ⊗ Dôchodky prichádzajúce do zariadenie sú preberané osobne klientom podľa pravidiel Slovenskej pošty.
- ⊗ Obyčajné poštové zásielky doručuje doručovateľ do kancelárie zariadenia a sociálny pracovník alebo vrchná sestra ich bez zbytočného odkladu dá klientom.
- ⊗ Doporučené zásielky a balíky dá doručovateľ priamo klientovi podľa pravidiel Slovenskej pošty.
- ⊗ Peňažné zásielky (poštové poukážky) – doručovateľ vyplatí peniaze priamo klientovi podľa pravidiel Slovenskej pošty. Pokiaľ má klient občiansky preukaz v úschove – je k dispozícii v kancelárii SSS. Pre kontrolu sociálny pracovník alebo vrchná sestra ústrižok odkopíruje a s podpisom klienta a dátumom prevzatia je založený do spisu klienta.

14. Škody

- ⊗ Klient zodpovedá za škodu, ktorú úmyselne či z nedbanlivosti spôsobil na majetku zariadenia, majetku inej organizácie, na majetku alebo zdraví iného klienta, zamestnancov a iných osôb.
- ⊗ Ak spôsobí škodu úmyselne viac klientov, zodpovedajú za ňu podľa svojej účasti.
- ⊗ Klient je povinný upozorniť riaditeľ SSS, prípadne iného zamestnanca na škodu, ktorá vznikla, alebo by mohla vzniknúť zariadeniu, jeho klientom alebo iným osobám, aby mohli byť urobené kroky k jej odstráneniu alebo k jej odvráteniu.
- ⊗ O miere zavinenia a náhrade škody, rozhodne komisia zostavená riaditeľom SSS.

15. Sťažnosti

- ⊗ Sťažnosti klientov, opatrovníkov či príbuzných na kvalitu, spôsob poskytovania sociálnych služieb alebo na jednanie zamestnancov SSS, môžu byť podané riaditeľovi SSS, sociálnemu pracovníkovi, vrchnej sestry v ústnej alebo písomnej forme. Presný postup podávania sťažností upravuje príslušná interná smernica SSS.

- ⊗ Vedúci pracovníci SSS pravidelne informujú klientov o možnosti podávať pripomienky či sťažnosti, ktoré by mali v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb.
- ⊗ Riaditeľ SSS kontroluje riešenie sťažností užívateľov a pravidelne ich vyhodnocuje na poradách vedenia.

16. Opatrenia proti porušovaniu predpisov a poriadku

- ⊗ Ak klient porušuje predpisy a poriadok v zariadení alebo sa opakovane správa neprístupne pri svojom pobyte mimo zariadenia a zodpovedným pracovníkom sa nepodarilo zjednať nápravu, vysvetlí mu riaditeľ SSS, akých priestupkov sa dopustil. Poučí ho o následkoch, ktoré by pre neho mohli mať ďalšie porušovania predpisov a poriadku a dohovori mu, aby svoje správanie prehodnotil, prípadne zmenil. Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o porušenie predpisov a poriadku, ktoré sú závažné, ide o hrubé porušenie domového poriadku, následne urobí riaditeľ SSS tieto opatrenia:
 - Navrhne preloženie klienta do iného zariadenia.
 - Vykoná konkrétne kroky súvisiace s prepustením klienta zo zariadenia.
- ⊗ Hrubým porušením domového poriadku je najmä: pitie alkoholických nápojov, fajčenie a manipulovanie s otvoreným ohňom na zakázanom priestranstve, fyzické útoky na personál, spolubývajúcich, prípadne návštevníkov a hrubé slovné napádanie zamestnancov SSS alebo iných klientov, ďalej hádky alebo nevhodné správanie k návšteve a opakované porušovanie domového poriadku. Ďalej za závažné porušovanie predpisov sa považuje poškodzovanie majetku, krádeže a vyvolávanie verejného pohoršenia.
- ⊗ Pri nadmernom používaní alkoholických nápojov a pri následnom stave opitosti, keď klient nedbá na pokyny personálu alebo sa správa výtržnícky – budú zavolaní k spolupráci príslušníci PZ SR.
- ⊗ Klienti sú povinní správať sa úsporne, šetriť energiami (kúrenie, voda, elektrina), hygienickými predmetmi (saponáty, papierové utierky, WC papier) a k technickému inventáru zariadenia.

17. Záverečné ustanovenia

- ☼ Tento domový poriadok nahrádza pôvodný domový poriadok zo dňa 01.01.2011 a nadobúda platnosť dňom podpisu riaditeľom SSS. Domový poriadok je dostupný k nahliadnutiu a preštudovaniu na webovej stránke SSS www.primulano.sk. Každý nový zamestnanec a klient je povinný preštudovať zásady dodržiavania tohto domového poriadku.

Zásady vyplývajúce z domového poriadku sú záväzné pre všetkých klientov a zamestnancov SSS.

- ☼ Domový poriadok dopĺňujú pokyny a nariadenia k prevádzke PRIMULA – SSS, n.o., ktoré podrobnejšie určujú súvisiace činnosti.
- ☼ Domový poriadok vychádza z princípov zachovania ľudskej dôstojnosti a autonómie prijímateľov sociálnych služieb, z rešpektu k ich názorom a rozhodnutiam, kladie dôraz na dodržiavanie ľudských a občianskych práv.

V Bratislave, dňa 3.12.2014

.....

MUDr. Boris Kučera
Riaditeľ PRIMULA – SSS, n.o.