



ANIMA
centrum sociálnych služieb

Centrum sociálnych služieb ANIMA

Jefremovská 634, 031 04 Liptovský Mikuláš
v zriaďovateľskej pôsobnosti Žilinského samosprávneho kraja



INTERNÁ NORMA č. IN-11/2023

organizačná smernica

DOMÁCI PORIADOK - ÚTULOK

Účel normy:	Úprava práv a povinností medzi prijímateľmi sociálnych služieb (ďalej len „klient alebo PSS“) a zamestnancami pracoviska Centra sociálnych služieb ANIMA – Útulok a určenie pravidiel platných pri pobyte v tomto zariadení.
Oblasť platnosti:	Interná norma je platná pre všetkých zamestnancov pracoviska Útulku Centra sociálnych služieb ANIMA a pre prijímateľov sociálnej služby v tomto zariadení

Vzťah k už vydaným interným normám:	Interná norma ruši internú normu č.	Schválil:  Ing. Peter Huťan riaditeľ
Gestorský úsek:	Pracovisko Útulok	
Posúdil:	JUDr. Peter Majdek	
Vypracoval:	Mgr. Zuzana Staroňová	
Dátum schválenia:	10.11.2023	
Dátum účinnosti:	1.12.2023	

I. Všeobecné ustanovenia

1. Centrum sociálnych služieb ANIMA je príspevková organizácia zriadená Žilinským samosprávnym krajom (ďalej len „CSS ANIMA“)
2. Útulok je pracoviskom CSS ANIMA (ďalej len „pracovisko“ alebo „Útulok“)
3. Zákonom sa v tomto poriadku rozumie zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov.
4. Sídlo pracoviska je: Nábřežie Dr. A.Stodolu 1177/82, 031 01 Liptovský Mikuláš
Telefón: 044/5514067
Web: www.jefremovska.dsszsk.sk
Mail: utuloklm@vuczilina.sk

II. Poskytovanie služby útulok

1. Fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytnutie služby útulok musí podať vyplnenú **žiadosť** o uzavretie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Ak vznikne fyzickej osobe nárok na poskytnutie služby a pracovisko Útulok má voľné miesto pre túto osobu, uzatvorí s ňou zmluvu o poskytovaní sociálnej služby v Útulku.
2. Pri prijatí je potrebné **predložiť nasledovné doklady** :
 - a) občiansky preukaz a preukaz poistenca
 - b) lekárske potvrdenie o bezinfekčnosti
 - c) doklad o aktuálnom príjme (t. j. rozhodnutie o poberaní dávky v hmotnej núdzi, prípadne potvrdenie o výške dôchodku alebo iného príjmu)
3. Do útulku nie je možné prijať občana, ktorého zdravotný stav vyžaduje ústavnú starostlivosť v zdravotníckom zariadení .
4. Klienti si môžu priniesť len nevyhnutné osobné veci.
5. **Sociálna služba v útulku sa poskytuje na určitý čas.** Doba je upresnená v Zmluve o sociálnej službe. O ďalšom predĺžení pobytu rozhodne riaditeľ na základe odporúčenia sociálneho pracovníka Útulku.
6. Prítomný pracovník Útulku novému klientovi ukáže priestory zariadenia a oboznámi ho s pravidlami v Útulku, oboznámi ho s Domácom poriadkom , čo následne klient potvrdí aj svojím podpisom.
7. **Klient si najneskôr do 2 mesiacov od začiatku pobytu v útulku, na základe vlastného uváženia, určí kľúčového pracovníka (dôverníka),** ktorý dbá o jeho individuálne potreby a očakávania v procese adaptácie. Osoba kľúčového pracovníka je zapísaná v **Individuálnom pláne klienta.**
8. Každý zamestnanec dbá na plnenie individuálnych požiadaviek a potrieb klienta v zariadení. Všetky činnosti sú vykonávané v súlade s platnou legislatívou SR.
9. **Nočný klud je v Útulku v čase od 22 hod. do 6 hod. 6.00 hod.** V tomto čase sa klient správa tak, aby nerušil hlukom ostatných a svojím konaním nenarušoval občianske spolužitie. Sledovanie televízie, okrem mimoriadnej situácie, je v letnom období povolené od 18 hod. a v zimnom období v čase od 17 hod..
10. **Návrat klientov do Útulku je do 20 hod.** (v zimnom období do 19 hod.)
11. **Ubytovaní klienti evidujú príchody a odchody zo zariadenia v zošite pri vchode do budovy.** Zároveň oznamujú svoje príchody a odchody z Útulku prítomnému pracovníkovi Dlhodobejší pobyt mimo zariadenia je potrebné dohodnúť dopredu s prítomným zamestnancom a je stanovený max. na 3 dni (návšteva rodiny, známych, hľadanie zamestnania, ubytovania..). O pobyte mimo útulok je urobený písomný záznam v Denných záznamoch.
12. **Návštevy v priestoroch útulku z hygienických dôvodov nie sú doporučené.**

II. Rozsah poskytovanej služby „útulok“

1. Pracovisko Útulok poskytuje službu „útulok“ podľa § 12 ods. 1, písm. a) bodu 2.5 zákona ako sociálnu službu krízovej intervencie. Služba je poskytovaná len mužom v nepriaznivej sociálnej situácii, ktorí nemajú zabezpečené ubytovanie alebo nemôžu doterajšie bývanie užívať.

2. **Útulok poskytuje:**

- a) **ubytovanie na určitý čas** (v dvoj alebo v štvorposteľových izbách)
Klient má pridelenú posteľ na izbe, dostane do užívania štandardné zariadenie – posteľ, nočný stolík, stôl a skriňu na uloženie osobných vecí, dostane lôžkovinu a kľúče od izby.
- b) **sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov**
Sociálny pracovník útulku vykonáva v rámci individuálnej i skupinovej sociálnej práce sociálne poradenstvo. 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. Sociálny pracovník útulku poskytuje základné sociálne poradenstvo osobne, telefonicky prípadne prostredníctvom mailovej komunikácie.

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

- c) **nevyhnutné ošatenie a obuv,**
Nevyhnutné ošatenie a obuv sa poskytuje klientovi, ktorý si nevie alebo nemôže zabezpečiť toto ošatenie alebo obuv v rozsahu potrebnom na zachovanie ľudskej dôstojnosti. Za nevyhnutné ošatenie a obuv sa považuje aj použité ošatenie a obuv.

3. **Útulok zabezpečuje:**

- a) **pomoc pri pracovnom uplatnení,**
- b) **rozvoj pracovných zručností,** čo 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. Klient, ktorému je poskytovaná služba krízovej intervencie v útulku aktívne spolupracuje v rámci pracovnej terapie pri upratovaní zariadenia, pri prácach pri zveľaďovaní okolia, v záhrade, pomáha pri chove sliepok a pod.. Každý vykonáva činnosti podľa svojich schopností a usmernení prítomného pracovníka.

4. **Útulok utvára podmienky na:**

- a) **prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín** a to v kuchyni zariadenia. Klient je povinný dodržiavať základné hygienické požiadavky, nevášať a nekonzumovať pokazené potraviny. Po príprave a konzumácii stravy je klient povinný upratať po sebe priestor v kuchyni, dbať najmä na čistotu sporáku, kuchynského riadu a kuchynskej linky. Odpadky sa vyhadzujú do smetnej nádoby umiestnenej za budovou Útulku. Jedlo z kuchyne sa nevynáša a ani nekonzumuje na izbách.

b) vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny,

- Po príchode do zariadenia sa nový klient podrobí hygienickej očiste (osobná hygiena, hygiena šatstva a bielizne, prípadne iných osobných vecí). To isté platí pre občana, ktorý bezdôvodne nespí v zariadení.
- Počas pobytu v zariadení sa klient stará o osobnú hygienu - spravidla min. 1krát týždenne sa sprchuje a minimálne 1 x mesačne si vymieňa posteľnú bielizeň o čom sa vedú písomné záznamy **Denný prehľad aktivít klientov a Pranie posteľného prádla**.
- Klienti, ktorí nedodržiavajú hygienické zásady budú požiadaní, aby vykonali kúpeľ, inak by konali v rozpore so zásadami občianskeho spolunažívania.
- Pre dennú osobnú hygienu je určená kúpeľňa a sociálne zariadenie . Osobná bielizeň a posteľné prádlo si klienti perú v práčke, ktorá je umiestnená v kúpeľni. Pri zapínaní práčky asistuje prítomný zamestnanec v útulku.
- Zamestnanci útulku kontrolujú dodržiavanie zásad osobnej hygieny. Taktiež kontrolujú hygienu obytných priestorov.

c) upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva,

d) záujmovú činnosť.

III. Úhrada za sociálne služby

1. Výšku úhrady a spôsob jej určenia a platenia stanovuje poskytovateľ sociálnej služby vo vlastnej internej norme v súlade s ustanoveniami § 72, ods. 1 zákona a VZN ŽSK č. 31/2014 o poskytovaní sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb.
2. Úhrada za ubytovanie je dohodnutá pevnou sumou za 1 deň pobytu a to bez ohľadu na fyzickú prítomnosť klienta v zariadení a nepodlieha mesačnému vyúčtovaniu.
3. Úhradu za služby platí klient zo svojho príjmu a vykoná ju u sociálnej pracovníčky zariadenia najneskôr do 20. dňa v mesiaci za aktuálny kalendárny mesiac.
4. Zriaďovateľ si vyhradzuje právo zmeniť výšku úhrady za poskytované sociálne služby.

IV. Ukončenie poskytovanie služby útulok

1. Poskytovanie sociálnych služieb v zariadení sa končí:
 - a/ uplynutím času uvedeného v zmluve o poskytovaní sociálnej služby,
 - b/ smrťou klienta,
 - c/ ak sa zistí, že sociálna služba bola poskytovaná neprávom,
 - d/ ak sa obyvateľ nezdržuje v zariadení bezdôvodne po dobu viac ako 7 dní,
 - f/ okamžite, pri opakovanom porušení Domáceho poriadku a všeobecne platných noriem správania sa,
 - g/ nerešpektovaním pokynov v čase krízovej situácie, čo sa považuje za hrubé a závažné porušenie Domáceho poriadku,
2. Pri skončení pobytu v zariadení klient odovzdá lôžkoviny , kľúče od izby a ostatné jemu zapožičané veci. V deň ukončenia pobytu si odnesie osobné veci zo zariadenia, predtým odomkne a vyprázdni skriňu, nočný stolík, prípadne ostatné priestory.

V. Povinnosti poskytovateľa sociálnych služieb

1. 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.

2. 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.

VI. Práva a povinnosti prijímateľa sociálnych služieb

1. Klient 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, zabráňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti, 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,
 - b) na udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou, komunitou a udržiavanie partnerských vzťahov,
 - c) 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 ochrany majetku zariadenia,
 - d) má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom sociálnych služieb pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.
 - e) 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.
2. Klient má povinnosť:
 - a) **nepožívať a ani nevnášať alkoholické nápoje ani iné omamné látky**
 - b) **podrobiť sa dychovej skúške na prítomnosť alkoholu**
(Výsledok kontroly je zaznamenaný v tlačive „Alkohol testovanie klientov“ a v „Denných záznamoch“. V prípade pozitívneho výsledku dychovej skúšky má službukonajúci právo prerušiť pobyt obyvateľa v zariadení na 1 deň.)
 - c) **nevstupovať do Útulku pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných látok**
 - d) **dodržiavať zákaz fajčenia okrem priestorov na to vyhradených**
 - e) pri nariadení karantény hygienickou službou je potrebné **dodržať zákaz vychádzok a návštev**
 - f) hľadať si **zamestnanie i vlastné bývanie**, byť evidovaný na UPSVaR pokiaľ nie je zamestnaný a na požiadanie sociálneho pracovníka predložiť doklad o tejto evidencii,
 - g) rešpektovať a dodržiavať predpisy o požiarnej ochrane a bezpečnostné predpisy o užívaní vodovodov a kanalizácie, hygienické predpisy týkajúce sa prevádzky a činnosti Útulku, s ktorými boli oboznámení pri nástupe,
 - h) **nemeniť čokoľvek na zariadení**, najmä vnútorné usporiadanie miestnosti, neprinašať a nepoužívať vlastný nábytok bez oznámenia pracovníkom Útulku,
 - i) **nevnášať alebo nepoužívať vlastné elektrospotrebiče** alebo prenášať elektrospotrebiče z útulku z ich pôvodného miesta. Klienti môžu používať elektrospotrebiče, ktoré sú riadne zapísané v inventúrnom zozname zariadenia a pri ktorých bola vykonaná revízia bezpečnostného technika.
 - j) počas prítomnosti v Útuku **ponechať miestnosti odomknuté**,
 - k) **šetriť elektrickou energiou a vodou**,
 - l) **správať sa v súlade s dobrými mravmi**
 - m) **nesprávať sa agresívne alebo fyzicky neohrozovať pracovníkov ale i ostatných klientov zariadenia**
 - n) **spolupracovať pri riešení kritickej situácie**
 - o) **oznamovať zmeny** vo svojej sociálnej situácii sociálnemu pracovníkovi.

VII. Hygiena prostredia

1. V obytných, spoločných a ostatných priestoroch útulku, vrátane záhrady sa dodržiava poriadok a čistota. To platí aj o skrinách a nočných stolíkoch, v ktorých nie je vhodné odkladať zvyšky jedál a odpadkov aby sa nestali priamou hygienickou hrozbou. Všetky priestory sa pravidelne vetrajú a upratujú.
2. Hygiena prostredia je predmetom každodennej kontroly a je nutné zdržať sa konania, ktorým by sa vnútorné a vonkajšie priestory útulku úmyselne alebo z dôvodu nedbanlivosti znečisťovali alebo znehodnocovali. Obyvatelia sa v týždňových intervaloch striedajú pri upratovaní hygienických, sociálnych a ostatných spoločných priestorov.
3. V Sobotu sa vykonáva generálne upratovanie, ktorého sa zúčastňuje každý obyvateľ zariadenia a záznam o jeho vykonaní je písomne zaznamenaný na tlačive **Hospodársky deň**. Meno aj zoznam pridelených činností je včas vyvesený na nástenke.
4. Počas týždňa vykonáva očistu spoločných priestorov **týždenník**, záznam o tom je uvedený na tlačive **Kontrola činnosti týždenníka**.
5. Pri vstupe do zariadenia sa ubytovaný prezuje. Očistená obuv sa ukladá na určené miesto (polička pri vchodových dverách.). Nie je povolené obuv prinášať do izieb.
6. **Nie je prípustné, aby sa do zariadenia prinášali veci z kontajnerov, či už do obytných alebo priestorov pôjdu alebo pivníc!**

VIII. Zodpovednosť za škodu a porušenie pravidiel

1. Klienti Útulku zodpovedajú za škody na majetku im daného do osobného užívania, pričom zavinenie poskytovateľ nie je povinný preukázať. Klienti zodpovedajú aj za inú spôsobenú škodu v priestoroch Útulku, ktorá vznikla ich zavinením.
2. Stratú alebo poškodenie má klient povinnosť ihneď oznámiť pracovníkovi zariadenia. Prítomný zamestnanec spíše písomný záznam o vzniknutej škode do **Denných záznamov**, kde uvedie kto a kedy škodu oznámil, opíše škodovú udalosť a uvedie výšku predpokladanej škody. O uznaní škody rozhodne riaditeľ zariadenia resp. určená škodová komisia. V prípade uznania zodpovednosti za škodu dohodne zariadenie s klientom spôsob a lehotu náhrady škody. Dohoda je písomná. **Zapríčinenú škodu na majetku je klient povinný neodkladne nahradiť.**
3. V prípade porušenia povinnosti v tomto poriadku bude klient upozornený na takéto porušenie a v prípade opakovaného porušenia sa takéto konanie bude považovať za hrubé porušenie s následkom ukončenia poskytovania služby „útulok“.
4. Za hrubé porušenie sa považuje porušenie povinností podľa článku VI. Bod 2 písm. a) až e).

VII. Záverečné ustanovenia

1. S domácim poriadkom sú oboznámení všetci klienti a tiež zamestnanci zariadenia. Nový klient musí byť pri nástupe oboznámený s domácim poriadkom.
2. Domáci poriadok je trvale k dispozícii a to vyvesením na nástenke na chodbe Útulku a taktiež v kancelárii sociálneho pracovníka