

	HESTIA n . o., Bošániho č. 2, 841 02 Bratislava	
	Domáci poriadok	

Domáci poriadok

	Meno	Funkcia	Dátum	Podpis
Spracoval:	Mgr. Petra Králiková	Sociálna pracovníčka		
Verifikoval:	Mgr. Ľubica Kočanová	Vrchná sestra		
Aktualizovala:	Mgr. Marcela Tekulová	Sociálna pracovníčka	15.4.2021	
Schválil:	Ing. Katarína Šimkovičová	Riaditeľka	20.4.2021	

Všeobecné ustanovenia

Článok I.

Úvodné ustanovenie

1. HESTIA, n.o. je poskytovateľom sociálnych služieb v zmysle zákona č. 448/2008 § 3, písmeno 1, odsek b), Z. z. v platnom znení, ďalej len **poskytovateľ**.

2. Tento domáci poriadok upravuje podmienky bývania klientov v HESTIA, n.o., užívania spoločných priestorov, program dňa, návštevy v HESTIA, n.o., a program pomoci v dobrovoľníckych aktivitách.

3. V HESTIA, n.o. sa môže pravidelne zdržovať spravidla:

Prijímateľ sociálnych služieb, ktorým je fyzická osoba, účastník právneho vzťahu pri poskytovaní sociálnych služieb, v zmysle zákona č. 448/2008 § 3, písmeno 1, odsek a), v platnom znení, **ďalej, skráteno len klient**. Klientom HESTIA, n.o. je fyzická osoba prijatá na základe zmluvy o poskytovaní služieb, ktorá splnila podmienky prijatia podľa zákona č. 448/2008 o sociálnych službách v platnom znení.

Zamestnanec je fyzická osoba, ktorá má uzavretú pracovnú zmluvu s HESTIA, n.o. a vykonáva činnosti v prospech klientov a v zmysle pracovnej zmluvy.

Odborný garant je fyzická osoba, ktorá vykonáva odborný dohľad nad vykonávaním opatrovateľských alebo ošetrovateľských činností.

Osoba vykonávajúca kontrolu, dohľad, dozor podľa poverenia a v zmysle zákona. Kontrola, dohľad, dozor môže súvisieť so službami, pracovno-právnymi vzťahmi, prevádzkou budovy, zariadení a podobne.

Návšteva je fyzická osoba, spravidla rodinný príslušník klienta, alebo jeho priateľ alebo známy, ktorého klient označí za návštevu. Návštevou je aj záujemca o prijatie do HESTIA, n.o., a zástupca spolupracujúcej organizácie, ktorého označí riaditeľ HESTIA, n.o. a umožní mu pohyb po zariadení a vykonávanie činností.

Dobrovoľník je fyzická osoba, ktorá absolvovala dobrovoľnícky program, má s HESTIA, n.o. uzavretú zmluvu o dobrovoľnej práci a zaviazala sa dodržiavať etický kódex a zásady mlčanlivosti a zaviazala sa dodržiavať zásady dobrovoľníckeho programu.

Brigádnik je fyzická osoba, ktorá na základe dohody vykonáva činnosti, ktoré nie sú zabezpečované v rámci dobrovoľníckeho programu, alebo pracovnými dohodami.

4. V HESTII, n.o. sa poskytuje sociálna služba fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 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 (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) alebo fyzickej osobe, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách.

5. V HESTII, n.o. sa

a) poskytuje

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
- sociálne poradenstvo (základné sociálne poradenstvo a špecializované sociálne poradenstvo),
- sociálna rehabilitácia,
- ošetrovateľská starostlivosť,
- ubytovanie,

- stravovanie,
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
- osobné vybavenie,

b) zabezpečuje

- pracovná terapia,
- záujmová činnosť,

c) utvárajú podmienky na

- úschovu cenných vecí.

V zmysle § 9 ods. 3 zákona o sociálnych službách sa za odborných zamestnancov v HESTII, n.o. považujú: sociálny pracovník, sestra, zdravotnícky asistent, sociálny terapeut, inštruktor sociálnej rehabilitácie, opatrovatelka.

Článok II

Predmet činnosti, prevádzka poskytovateľa

HESTIA, n.o. plní úlohy a činnosti vymedzené zriaďovateľom v Zriaďovacej listine.

V HESTIA, n.o. sa sociálna služba klientom poskytuje ako pobytová sociálna služba (celoročne).

HESTIA, n.o. pri poskytovaní sociálnej služby vykonáva tieto činnosti:

odborné činnosti:

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
- sociálne poradenstvo,
- sociálna rehabilitácia,
- ošetrovateľská starostlivosť

obslužné činnosti:

- ubytovanie
- stravovanie,
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva
- strihanie a farbenie vlasov, holenie

ďalšie činnosti:

- osobné vybavenie

HESTIA, n.o. pri poskytovaní sociálnej služby zabezpečuje tieto činnosti:

odborné činnosti :

- pracovná terapia

ďalšie činnosti :

- záujmová činnosť (čiastočne aj vlastnými pracovníkmi)

HESTIA, n.o. pri poskytovaní sociálnej služby utvára podmienky na tieto činnosti:

ďalšie činnosti :

- úschova cenných vecí
- medicínálna manikúra a pedikúra

HESTIA, n.o. vykonáva aj **iné činnosti**, ktoré zákon o sociálnych službách explicitne neustanovuje pre poskytovanie sociálnej služby v DSS, tieto však zvyšujú kvalitu sociálnej služby. Ide o :

- sociálnu terapiu,
- liečebnú rehabilitáciu.

Odborné činnosti :

Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby

V HESTIA, n.o. sa poskytuje sociálna služba fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách alebo fyzickej osobe, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách. Na základe lekárskeho posudku a sociálneho posudku vyšší územný celok vyhotovuje Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu, ktorý obsahuje:

- a) stupeň odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby,
- b) znevýhodnenie fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím alebo s nepriaznivým zdravotným stavom v oblasti seba obslužných úkonov, úkonov starostlivosti o svoju domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách,
- c) návrh druhu sociálnej služby,
- d) určenie termínu opätovného posúdenia zdravotného stavu.

V prílohe č. 3 zákona o sociálnych službách sú činnosti sebaobsluhy zaradené do 12 častí (stravovanie a pitný režim, vyprázdňovanie močového mechúra, vyprázdňovanie hrubého čreva, osobná hygiena, celkový kúpeľ, obliekanie, vyzliekanie, zmena polohy, sedenie a státie, pohyb po schodoch, pohyb po rovine, orientácia v prostredí, dodržiavanie liečebného režimu, potreba dohľadu) a to tak, aby pokrývali všetky činnosti každodenného života fyzickej osoby, ktorá môže mať rôzne druhy zdravotného postihnutia a v dôsledku neho potrebuje pomoc inej osoby pri uvedených činnostiach. Obsahom jednotlivých činností, resp. oblastí sú úkony, ktoré bližšie charakterizujú príslušnú oblasť, a tiež hodnotiacia škála, vyjadrená rozpätím bodov 0, 5 a 10. Čím vyšší počet bodov fyzická osoba pri jednotlivých činnostiach dosiahne, tým je schopnejšia sama bez pomoci inej osoby vykonávať niektoré alebo všetky úkony. Počet dosiahnutých bodov 0 znamená, že je odkázaná pri väčšine úkonov v danej oblasti na pomoc niekoho iného. Fyzická osoba sa zaraďuje do príslušného stupňa odkázanosti (II. až VI.) na základe súčtu všetkých bodov, ktoré dosiahla v jednotlivých oblastiach. Potrebný počet bodov na zaradenie do príslušného stupňa je uvedený v časti

prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách (zaradenie do stupňa odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby na základe dosiahnutých bodov a určenie rozsahu odkázanosti). V nej je súčasne uvedený aj orientačný denný a mesačný rozsah hodín zodpovedajúci príslušnému stupňu odkázanosti, čo znamená časové vyjadrenie potreby pomoci.

Túto starostlivosť zabezpečujú opatrovatelky.

Sociálne poradenstvo

Sociálne poradenstvo je založené na vzťahu pomoci, pričom poradca má snahu podporiť rast, rozvoj, zrelosť a lepšie uplatnenie klienta, aby sa efektívnejšie orientoval vo svete a vyrovnávalo sa so životom.

V HESTII, n.o. vnímame poradenstvo ako metódu vzdelávania a výchovy, metódu redukovania emocionálneho napätia, metódu pomoci klientovi pri riešení problémov a pri hľadaní nových primeranejších foriem života.

Vo svojej činnosti uplatňujeme zásadu, že klient sa nesmie degenerovať na bytosť, ktorá nie je schopná vziať na seba zodpovednosť za zmenu, preto základná koncepcia poradenstva vychádza z rešpektovania osobnosti jednotlivca, jeho základnej ľudskej odlišnosti a z viery človeka, že si pomocou poradcu dokáže riešiť svoje problémy

Sociálne poradenstvo poskytujú sociálni pracovníci za pomoci ostatného personálu. Sociálny pracovník umožňuje a uľahčuje proces adaptácie klienta po prijatí do zariadenia, pomáha

klientovi uvedomiť si latentné možnosti pre konštruktívne zmeny seba samého, svojho okolia i fungovania vo vzťahoch k iným ľuďom.

HESTIA, n.o. realizuje dve roviny pri poskytovaní sociálneho poradenstva. Prvou je úroveň **základného sociálneho poradenstva**, ktoré je súčasťou každej sociálnej služby a zameriava sa na posúdenie povahy problému, poskytnutie základných informácií o možnostiach jeho riešenia alebo odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Druhou úrovňou je **špecializované sociálne poradenstvo**, ktoré sa zameriava na zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problému a na poskytnutie konkrétnej pomoci.

Sociálna rehabilitácia

Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti fyzickej osoby rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobsluže, pri úkonoch starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách.

V zmysle zákona o sociálnych službách je cieľom sociálnej rehabilitácie viesť fyzickú osobu k vyššej miere nezávislosti, samostatnosti a rozvíjať jej schopnosti a zručnosti, posilňovať jej správne návyky. Sociálna rehabilitácia nie je určená len pre ľudí so zdravotným postihnutím, ale pre všetky cieľové skupiny, ktoré sú predmetom záujmu zákona o sociálnych službách. Pre fyzické osoby odkázané na pomoc inej fyzickej osoby sú napríklad uvedené činnosti, na ktoré sa sociálna rehabilitácia zameriava (ide napr. o nácvik priestorovej orientácie, nácvik používania pomôcky, výučbu písania a čítania za pomoci pomôcok pre slabozrakých,...).

Rehabilitácia je proces obnovy. V prípade klientov s poruchami centrálného nervového systému ide o proces habilitácie, keď nejde o obnovu alebo o znovunadobudnutie určitých schopností, ale o výcvik nevyvinutých, alebo chorobou poškodených a zaostávajúcich schopností.

Sociálna rehabilitácia je systém opatrení, ktorých cieľom je optimálne a čo najrýchlejšie zaradenie postihnutého človeka do plnohodnotného spoločenského života, jeho reintegrácia a resocializácia.

V rámci výkonu sociálnej rehabilitácie sa zaoberáme klientom, ktorého funkcie – či už telesné, duševné alebo sociálne – sú postihnuté v zmysle zníženia a snaží sa tieto funkcie zlepšiť. Tam, kde nie je možný návrat do plného zdravia, zasahuje rehabilitácia prostriedkami sociálnymi, právnymi, psychologickými a ekonomickými.

Rozlišujeme štyri stupne socializačného procesu :

1. Integrácia – úplné zapojenie klienta, u ktorého boli dôsledky postihnutia celkom a bez zbytku prekonané. V užšom slova zmysle znamená začlenenie postihnutého jedinca do sociálneho života.
2. Adaptácia – klient sa dokáže zapojiť do spoločnosti po všetkých stránkach, ale len za určitých pomocných opatrení.
3. Utilita vzniká u klienta, u ktorého sa nepodarilo prekonať defekty, zapája sa len za dohľadu a s pomocou druhých ľudí, pričom dosiahne určitého stupňa pracovnej, spôsobilosti a v dôsledku toho tiež istého spoločenského i subjektívneho seba uplatnenia a sebauspokojenia.
4. Inferiorita – je stav, keď je klient mimo možnosti realizácie a je zo spoločnosti vylúčený.

Sociálnou rehabilitáciou sledujeme opatrenia, ktoré z hľadiska konečného cieľa znamenajú dosiahnutie vhodného sociálneho začlenenia klienta a jeho adaptácie v HESTIA, n.o. A v neposlednom rade, jeho schopnosť sebaobsluhy i možností využitia voľného času. Ide o proces, v ktorom osoba s dlhodobým, či trvalým zdravotným postihnutím absolvuje nácvik potrebných zručností, ktoré smerujú k dosiahnutiu samostatnosti a sebestačnosti v maximálnej možnej miere s ohľadom na jej zdravotné postihnutie. S cieľom dosiahnutia čo najvyššieho stupňa spoločenskej integrácie. Ide o aktívne nástroje a väčšinou služby, ktoré majú pôsobiť na znižovanie miery závislosti osoby vyplývajúcej z jej zdravotného postihnutia a následného

handicapu. Ide o nácvik sebaobsluhy, nácvik špeciálnych komunikačných zručností, nácvik používania kompenzačných pomôcok, nácvik priestorovej orientácie a samostatného pohybu, nácvik sociálnej komunikácie.

Ošetrovateľská starostlivosť

V súlade s článkom 40 Ústavy SR, každý občan má právo na ochranu zdravia. V HESTIA, n.o. lekársku zdravotnú starostlivosť vykonávajú zamestnanci štátnej zdravotnej správy i neštátni zmluvní lekári, ktorí majú v licencií a majú zmluvný vzťah o poskytovaní zdravotnej starostlivosti pre klientov HESTIA, n.o. pri ich lôžkach priamo v zariadení. Lekári (dispenzárny, všeobecný lekár, psychiater, neurológ, chirurg, urológ) prichádzajú do HESTIA, n.o. buď na požiadanie, alebo podľa potreby, resp. v zmysle zmluvy. Zdravotnú starostlivosť iných odborných lekárov v zmysle zdravotného stavu sprostredkujeme, organizujeme, alebo zabezpečujeme v systéme štátnej zdravotnej starostlivosti.

Ošetrovateľskú starostlivosť zabezpečujú v HESTIA, n.o. kvalifikované sestry podľa povolenia na výkon činnosti ADOS, Agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti a v zmysle štandardov ošetrovateľských výkonov. Sestry poskytujú ošetrovateľskú starostlivosť na základe komplexného ošetrovateľského plánu, ktorý stanovuje hlavná sestra – odborný garant. Sestry poskytujú ošetrovateľskú starostlivosť iba podľa ordinácie lekára a na jeho príkaz.

Rozvoj pracovných zručností

V zmysle zákona o sociálnych službách je rozvoj pracovných zručností odborná činnosť na osvojenie pracovných návykov a zručností fyzickej osoby pri vykonávaní pracovných aktivít pod odborným vedením za účelom obnovy, udržania alebo rozvoja fyzických schopností, mentálnych schopností a pracovných schopností a jej začlenenia do spoločnosti. Je jednou z najvýznamnejších a najúčinnějších rehabilitačných foriem, pretože pôsobí cez motorickú oblasť, ktorá je dobre prístupná, najmä pri psychických chorobách a poruchách správania:

- napomáha rozvoju pohybových zručností,
- rozvíja psychické funkcie (vnímanie, pozornosť, pamäť a pod.),
- rozvíja motiváciu, seba hodnotenie a ambície,
- učí spolupracovať, získavajú sa pracovné návyky, spoločenské návyky a zručnosti,
- rozvíja sebaobsluhu a samostatnosť.

Sociálny terapeut vykonáva s klientmi:

- práce v exteriéri,
- úpravu areálu zariadenia, starostlivosť o kvety,
- upratovacie práce formou nácviku,
- oboznámenie sa s prostredím kuchynky,
- rozvoj seba obslužných a hygienických návykov,
- rozvoj psychických funkcií a manipulačných zručností,
- rozvoj jemnej motoriky,
- estetická úprava a výzdoba spoločných priestorov.

Obslužné činnosti :

Ubytovanie

Ubytovanie v HESTIA, n.o. je poskytovanie bývania v obytnej miestnosti alebo v jej časti s príslušenstvom, užívanie spoločných priestorov a poskytovanie vecných plnení spojených s ubytovaním.

Na účely ubytovania sa spravidla považuje za

- a) prevádzkové zariadenie obytnej miestnosti a príslušenstva obytnej miestnosti – rozvod elektrickej energie, rozvod vody, rozvod plynu, odvádzanie odpadových vôd a hygienické zariadenie,
- b) vybavenie obytnej miestnosti – lôžko, stôl, stolička, skriňa, svietidlo, záclona,
- c) spoločné priestory – spoločenská miestnosť, jedáleň, chodba, schodište, pivnica, pracovňa, kotolňa,
- d) vybavenie spoločných priestorov – svietidlo, stôl, stolička, záclona,
- e) vecné plnenia spojené s bývaním – vykurovanie, dodávka teplej vody, upratovanie spoločných priestorov, užívanie výťahu, dodávka elektrickej energie, dodávka plynu, dodávka vody, odvádzanie odpadových vôd, osvetlenie, kontrola a čistenie komína, odvoz odpadu a vybavenie HESTIA, n.o. spoločnou televíznou anténou a rozhlasovou anténou.

V HESTIA, n.o. si klient v rámci možností zariadi si svoje zázemie podľa vlastného prania a vkusu ide najmä o osobné veci klienta – rádio, televízor, obrázky, hračky,...), s vylúčením predmetov, ktoré môžu ohroziť buď klienta, alebo jeho spolubývajúceho.

HESTIA, n.o. rešpektuje zásadu, že klientovi dáva pocit súkromia nielen to, s kým môže (prípadne musí) obývať izbu, ale i pravidlo určujúce, kto iný a za akých okolností môže do izby vstupovať.

V HESTIA, n.o. sú vytvorené priestory pre spoločensko – kultúrnu činnosť, pracovnú výchovu, hobby aktivity, sociálne terapie a v záhrade aj pre a športové aktivity, záhradkárske práce a chov mačiek.

Stravovanie

Stravovanie je poskytovanie stravy v súlade so zásadami zdravej výživy a s prihliadnutím na vek a zdravotný stav fyzických osôb podľa stravných jednotiek. Za stravnú jednotku sa považujú náklady na suroviny. Za celkovú hodnotu stravy sa považujú náklady na suroviny a režijné náklady na prípravu stravy.

Stravovanie priamo súvisí s uspokojovaním jednej zo základných potrieb človeka - s výživou, ktorá je nielen fyziologickým procesom uspokojovania potrieb organizmu človeka, ale aj zabezpečovaním všetkých materiálnych a funkčných nárokov organizmu na udržanie jeho rastu, zdravia a výkonnosti.

Stravovanie klientov HESTIA, n.o. sa zabezpečuje prípravou stravy vo vlastnej stravovacej prevádzke. Klientom sa poskytuje celodenné stravovanie, za ktoré sa považujú raňajky, obed, večera a dve vedľajšie jedlá, pri liečebnej výžive – diabetickej, sú to tri vedľajšie jedlá.

Pri stravovacej prevádzke je zriadená stravovacia komisia ako pomocný poradný orgán riaditeľky. Stravovacia komisia spolupracuje pri spracovaní jedálneho lístka, pri dodržiavaní zásad stolovania, hygieny prípravy a vydávania stravy, sleduje čas vydávania stravy, podáva podnety a návrhy na zmenu v oblasti stravovania, kontroluje vedenie evidencie vzoriek stravy, vedenie hygienického denníka stravovacej prevádzky.

Stravovacia komisia prerokováva a uplatňuje pripomienky klientov k :

- návrhu jedálneho lístka na stanovené obdobie,
- zmenám jedálneho lístka,
- otázkam receptúr a normovania jedál,
- dodržiavaniu stravných jednotiek,
- zásobovaniu potravinami a surovinami,
- otázkam kvality prípravy a podávania stravy,
- dodržiavaniu hygienických zásad a predpisov v celej stravovacej prevádzke.

Ošetrojúci lekár, resp. sestra podľa ordinácie lekára predpisuje v zdravotnom zázname klienta stravu vrátane liečebnej výživy. Táto indikácia lekára je podkladom pre orientáciu prípravy a

rozdeľovania stravy klientom, ako aj pre organizáciu prípravy stravy. Jedálny lístok sa zostavuje týždeň vopred.

HESTIA, n.o. zostavovanie jedálneho lístka prispôsobuje sezónnosti ročných období, rôznorodosti podmienok, zámerov a zvyklostiam danej lokality.

Jedálny lístok je schválený riaditeľkou, podpísaný a vystavený na viditeľnom mieste k nahliadnutiu. Mimoriadna zmena jedálneho lístka je vyhradená a povolená.

Tieto zásady sa prispôbujú aj miestnym podmienkam, krajovým zvyklostiam, požiadavkám cirkevného kalendára, ako aj možnosti finančných limitov. Pri stravovaní klientov sa striktne dodržiavajú zásady typu hygienického charakteru.

HESTIA, n.o. uplatňuje na úseku stravovania klientov zásady zdravej výživy – vychádza najmä z :

- preferovania potravín s nízkou energetickou hodnotou pri súčasne vysokej nutričnej (biologickej) hodnote,
- využívania zdrojov bielkovín s optimálnou skladbou aminokyselín pri súčasne nízkom obsahu tuku,
- podpory výrazného zvýšenia spotreby ovocia a zeleniny v súvislosti so zabezpečením najmä vitamínu C a hrubej vlákniny,
- podpory zvýšenia spotreby strukovín a celozrnných cereálnych výrobkov na dosiahnutie optimálnej spotreby vlákniny,
- zo znižovania obsahu kuchynskej soli v potravinárskych výrobkoch a vyšším zastúpením zdrojov draslíka (zelenina) v záujme prevencie kardiovaskulárnych ochorení,
- z požiadavky znižovať obsah cudzorodých látok v potravinách.

Pitný režim je zabezpečovaný po celý rok s dôrazom na letné mesiace. Klienti majú neustále k dispozícii čaj, pitnú vodu a v prípade horúčav aj minerálne vody.

HESTIA, n.o. má vo svojej stravovacej prevádzke zavedený systém HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) do praxe ako nový prístup ku kontrole hygieny potravín. Ide o zmenu v prístupe k hygiene výživy. Prešlo sa od kontroly hotového výrobku ku kontrole systému celého výrobného procesu.

Dvoma dôležitými charakteristikami celého systému sú analýza nebezpečia narušenia zdravotnej alebo hygienickej neškodnosti určitého potravinárskeho výrobku alebo pokrmu a identifikácie kritických kontrolných a zároveň ochranných bodov v priebehu prepravy, distribúcie a spracovania potravín na pokrmy.

Systém HACCP sa stal neoddeliteľnou súčasťou potravinárskej legislatívy Európskeho spoločenstva. V krajinách Európskej únie musia mať všetky potravinárske podniky zavedený systém kritických bodov od decembra 1995. V SR túto povinnosť určil Potravinársky kódex SR od 1. januára 2000.

Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva

Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva je zabezpečené vo vlastnej réžii HESTIA, n.o. Skladovanie čistej bielizne je zabezpečené v skladovacích priestoroch, špinavá bielizeň je skladovaná oddelene. Výmena posteľnej bielizne je zabezpečovaná 1x týždenne a častejšie podľa potreby

Ďalšie činnosti :

Osobné vybavenie

Osobným vybavením je šatstvo, obuv, hygienické potreby a iné veci osobnej potreby. Osobné vybavenie HESTIA, n.o. poskytuje fyzickej osobe, ktorej sa poskytuje celoročná pobytová sociálna služba, ak táto fyzická osoba si osobné vybavenie nemôže zabezpečiť sama.

Úschova cenných vecí

HESTIA, n.o. na požiadanie klienta alebo súdom ustanoveného opatrovníka klienta prevezme do úschovy cenné veci, vkladné knižky a peňažnú hotovosť.

Ak hrozí nebezpečenstvo poškodenia, zničenia alebo straty cenných predmetov, prevezme ich HESTIA, n.o. do úschovy z vlastného podnetu a bez meškania upozorní súdom ustanoveného opatrovníka. O prevzatí cenných vecí vydáva HESTIA, n.o. potvrdenie.

Prípadné vklady a výbery z vkladných knižiek uskutočňuje sociálny pracovník len s písomným súhlasom klienta a v prípade osôb pozbavených spôsobilosti na právne úkony súdom ustanoveného opatrovníka.

Vytváraním podmienok na úschovu cenných vecí klientov sa rozumie vytvorenie osobitného bezpečného priestoru, t. j. inštalácia trezoru v kancelárii sociálneho pracovníka, resp. vedúceho prevádzky.

Záujmová činnosť

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

Popoludňajšie aktivity majú voľnejší, oddechový charakter.

HESTIA, n.o. využíva :

1. Prvky aktívnej a pasívnej relaxácie

2. Športové a pohybové hry

3. Pobyť vonku

4. Záujmová a rekreačná činnosť, ktorá umožňuje klientom realizovať ich individuálne záujmy, kultúrne aktivity, všetko s prihliadnutím na stav a možnosti klientov a s cieľom umožniť čo najlepší kontakt s okolím a naplňovať ich integračné snahy.

Pri realizácii voľno časových aktivít sa využívajú dve formy :

a) organizované - krúžková činnosť zameraná na rozvoj zručností a schopností,

- kultúrno – spoločenská činnosť (rôzne výročia, sviatky,...),

- športovo – rekreačná činnosť,

- záujmové pracovné zameranie (zamerané na uspokojovanie prevažne vlastných potrieb a vnútorného života)

b) neorganizované - podmienené individuálnymi, subjektívnymi predstavami jednotlivcov, zamerané na uspokojovanie vlastných potrieb,

- oddechovo – pasívna forma (počúvanie hudby, sledovanie masmédií, návšteva kultúrnych podujatí, prechádzky,...),

- aktívna forma – zamerané na spontánnu činnosť.

Iné činnosti :

HESTIA, n.o. pre klientov zabezpečuje v rámci roka akcie, na ktoré pozývame aj rodinných príslušníkov:

Novoročný večierok v maskách, prezlečení s občerstvením, hudbou a tancom. Vyhotovujeme fotografie, prípadne film, ktorý sa premieta klientom v rámci roka.

Oslava Medzinárodného dňa žien a Deň matiek. Tieto sviatky sa tešia veľkej obľube a sú príležitosťou na spomienky a nadväzovanie nových priateľstiev.

Otváracia záhradná oslava s grilovaním, opekaním špekáčikov, podáva sa chlieb s masťou a cibuľou. Toto záhradnou slávnosťou otvárame letnú záhradnú sezónu. Vynášame do záhrady záhradné lavičky, aby ich klienti mohli používať cez celé leta.

Jesenný deň dobrovoľníkov je spravidla zviazaný s návštevou herca, slávneho človeka. Tento deň je spojený aj s prácou firemných dobrovoľníkov, ktorí robia pomocné práce v záhrade, prípadne v zariadení. Nedeliteľnou súčasťou takejto akcie je aj rozhovor s klientmi na výmenu vzájomných postojov, skúseností. Firemní dobrovoľníci sa medziročne do HESTIE, n.o. vracajú.

Mikulášska zábava je akcia spojená s návštevou svätého Mikuláša, čerta a anjela. Klienti dostávajú malé čokoládky, spomínajú na svojich „Mikulášov“. Na tieto akcie pozývame rodinných príslušníkov.

Vianočné posedenie. Najdôležitejšia zábava v roku. Chystá sa osobitné vianočné menu, spievajú sa koledy, vianočné piesne. Táto zábava vyžaduje veľkú prípravu a citlivosť, lebo sú klienti v tomto čase veľmi zraniteľní.

Duchovné potreby

Do HESTIE, n.o. prichádza raz do týždňa evanjelický kňaz na stretnutia pri svätom písme. Čítajú si z biblie, spievajú piesne alebo sa rozprávajú o živote a témach, ktoré klientov trápia.

Na požiadanie prichádzajú do HESTIE, n.o. pre potreby klientov, ktorí o to prejavia záujem katolícki kňazi na vykonanie služieb Božích pred Vianočnými a Veľkonočnými sviatkami.

Na požiadanie klienta, alebo rodiny, za rešpektovania želania klienta pozývame duchovných na udelenie sviatostí zmierenia.

V rámci terapie používame

Tréning pamäti – pri ktorom používame s klientmi také techniky, ktoré vedú k aktivácii okamžitej pamäti a k návratu k spomienkam uloženým v dlhodobej pamäti. Klienti priradzujú fotografiám hercov mená, spomínajú na filmy v ktorých účinkovali. Využívame formu pracovných listov na ktorých sú predtlačené čiastočné informácie a chýbajúce musia doplniť. Napríklad rad po sebe idúcich párných, nepárných čísel, prvočísel.

Muzikoterapia – ide o účinok melódie, rytmu, harmónie a vyvolanie príjemných predstáv. Rytmická výchova je dôležitá pri zaostávajúcom vývine motoriky a v sociálnom vývine. Hudba súvisí s fyziologickými prejavmi (búšenie srdca, tep, dýchanie,...) a tak môže napomôcť uzdravovaniu. Pomáha uvoľniť sa, ale aj vyjadriť svoje potreby. Využíva sa spev, hrana jednoduchých rytmických nástrojoch, rytmicko – pohybové cvičenia spojené s riekankami, hranie na telo, pantomíma stimulovaná hudbou, muzikomaľba. Takisto sa využíva hudobná relaxácia (psychické a telesné uvoľnenie počas telesného pokoja).

Najlepšie sa muzikoterapiou korigujú zajakavosť, poruchy pozornosti, emocionálne poruchy.

Biblioterapia – využíva pôsobenie kníh na klienta. Odporúča sa prevažne u introvertných (samotárskeho) a racionálne založených klientov. Aplikuje sa u niektorých druhov schizofrénie, neuróz, alkoholizmu, toxikománie. Biblioterapia využíva literárne diela, ale aj vlastnú tvorbu. Predpokladá sa, že v literatúre sa postupne odrazili všetky problémy ľudstva v rôznom vekovom období. Takto môžu klienti konfrontovať vlastné názory s názormi hrdinov, ale aj s ostatnými v skupine a spoločne hľadať rozličné riešenia konfliktov.

Aromaterapia je používanie rôznych vôní, za účelom zlepšiť stav organizmu, podporu organizmu, relaxáciu. Aplikuje sa najmä formou inhalácie alebo kúpeľa.

Arteterapia - Prvoradým cieľom nie je vytvorenie umeleckého diela, ale prostredníctvom sebavyjadrenia, rozvíjania tvorivosti, schopnosti komunikovať a spracovaním osobne významnej témy dosiahnuť odstránenie alebo zmiernenie obtiaží chorého človeka. Arteterapia umožňuje využiť hmatové, estetické a emocionálne zážitky. Vhodné techniky sú prstové hry, hry s tečúcou vodou, šteklenie rúk, tleskania, hry s pieskom, papierom, ražou a listami. Pre rozvoj hmatovej citlivosti a rozvoj jemnej motoriky rúk je to prstomaľba, kresba na zarosené okno, otláčanie rúk a nôh, obalovanie tela do rolí papiera. Arteterapia využíva fakt, že pri tvorbe je nutné využívať fantáziu, odкрýva ľudské vlastnosti, pohnútky, skryté názory a túžby. Nachádza skryté zákulisia v hĺbkach duše.

Dramatoterapia - metóda využívajúca rôzne formy hrania divadla – psychodráma, sociodráma, bábkové divadlo, rolové hry, pantomíma, etudy (precvičovanie pohybov hlavy, tela, rúk, tváre, výrazu tváre, zafarbenia hlasu).

Využíva sa aj v psychoterapii psychiatrických občanov, na pozitívnu stimuláciu emocionálne a sociálne narušených občanov, korekciu ich správania, prežívania a postojov. Občania so zdravotným postihnutím sa učia prehrať podľa vlastných scenárov svoje aktuálne problémy.

Cez hranie rolí sa môžu efektívne riešiť problémy, rozvíjať sociálne cítenie, tvorivosť, prehlbovať spoluprácu, vzájomné vzťahy v skupine, uľahčovať pochopenie druhých. Rozvíja sa vyjadrovanie, tvorivosť, empatia, fantázia.

Terapia hrou. V hre sa odrážajú skúsenosti človeka, postoje, city, túžby i obavy. Hračky sa vyberajú podľa toho, aby sa primerane veku a schopnostiam stimuloval senzomotorický vývin. V hre sa nacvičujú rôzne situácie, pričom je človek neskôr schopný prijať fiktívne vyriešenie situácie za svoje a tým vlastne rásť. Využívajú sa spoločenské, športové hry.

Činnosťná terapia – cez konanie, prítlačlivú a zmysluplnú činnosť možno ovplyvniť človeka a dosiahnuť u neho pozitívne zmeny. Cieľom je stimulácia vývinu reči, myslenia a predstavivosti, sociálneho vývinu cez spoločné zamestnania (konštruktívne hry), podpora samostatnosti a orientácie v priestore, rehabilitácia narušených funkcií, náprava nevhodného správania a výchovných ťažkostí.

Psychomotorická terapia – pohybom sa dorozumievame so svojim okolím. Je to spôsob chôdze, držanie tela, mimika, stav hrubej a jemnej motoriky. Pri cvičeniach ide o stimuláciu neuromotoriky, zlepšenie spolupráce jednotlivých častí tela, cvičenie sebauvedomovania pri rôznych polohách tela a pohyboch, prežívanie radosti z dotykov, masáže a pohybové hry.

Cvičí sa aj s pomocou zrkadla, pretože občan s mentálnym postihnutím sa v ňom učí kontrolovať pohyb a vlastnú koordináciu.

Liečebná rehabilitácia

Liečebná rehabilitácia je nevyhnutné najmä pri poskytovaní starostlivosti občanom so zdravotným postihnutím. Hydroterapia (vodoliečba) je nápomocná k zlepšeniu telesného postihu, či aspoň k zachovaniu súčasného stavu hybnosti postihnutých končatín, a tak výrazným spôsobom prispieva k rozvoju procesov a zručností, ktoré sú nevyhnutné pre skvalitnenie života občanov so zdravotným postihnutím.

Liečebná rehabilitácia sa hlavne pomocou liečebnej telesnej výchovy a fyzioterapie.

Fyzioterapia sa poskytuje dodávateľsky, odbornými fyzioterapeutami na objednávku klienta a jeho rodiny.

Článok II.

Bývanie klientov a užívanie spoločných priestorov

1. Za bývanie sa v zmysle zmluvy považuje užívanie podlahovej plochy obytnej bunky zloženej z dvoch izieb klientov, chodby, kúpeľne a WC prislúchajúcej k ubytovacej bunke.

2. Ďalej je to užívanie spoločných priestorov, užívanie prevádzkového zariadenia a príslušenstva spoločných priestorov a vecné plnenia spojené s bývaním a vybavením izieb klientov.

3. Súčasťou izby klienta je: posteľ, matrac, polohovacie príslušenstvo postele, paplón, vankúš, obliečky a prestieradlo, nočný stolík, lampa, stôl, stolička, skriňa s nadstavcom uzamykateľná, delená s 5-timi kombinovanými ramienkami, záclona, záves, zariadenie alarmu na privolanie pomoci pri každej posteli klienta. Zariadenie alarmu je inštalované slaboprúdovým rozvodom po celom zariadení. Klient prostredníctvom neho privoláva pomoc službu konajúceho personálu. Zariadenie alarmu je vyvedené pri posteli každého klienta a v priestoroch kúpeľne v sprchovacom priestore a pri WC. Zariadenie alarmu po spustení vydáva zvukový signál, ktorý sa hlási na paneli v priestoroch ambulancie sestier. Okrem zvukového signálu sa na paneli vysvieti aj číslo bunky klienta, ktorý pomoc volá. Okrem toho sa nad dverami do bunky klientov rozsvieti svetlo, ktoré signalizuje službe, že klient potrebuje pomoc, alebo spoluprácu, alebo radu. Službu konajúci personál vypne zvukový signál v mieste vzniku, nie v ambulancii, pričom vykoná požiadavku klienta.

4. Súčasťou chodby bunky je odpadkový kôš.

5. Súčasťou sociálneho zariadenia je sprchovací kút, WC, umývadlo, nádoba na tekuté mydlo na umývanie, madlá, v prípade buniek pre imobilných klientov madlá na dverách, nádoba na

tekuté mydlo, zrkadlo, priestor na odkladanie zubnej kefky, vešiaky na stenách. Každé sociálne zariadenie je opatrené zariadením alarmu na privolanie pomoci.

6. Pohybovanie klientov po zariadení a záhrade nie je obmedzované, okrem prípadu, že by sa mohol klient, vzhľadom na svoj zdravotný stav, zraniť, alebo nevedomky zo zariadenia odísť. Klient pri odchode zo zariadenia oznámi službukonajúcej sestre, alebo opatrovateľke že odchádza a ak dokáže konkretizovať, tak ohlási aj približnú hodinu návratu.

7. Klient má právo užívať a voľne sa pohybovať po celom zariadení, okrem technologických priestorov, pri rešpektovaní práva na súkromie spolubývajúcich klientov.

8. Technologickými priestormi sú:

- kuchyňa, miestnosť na výdaj stravy, umývačňa bieleho riadu,
- miestnosti pre upratovačky,
- šatne a sprchy pre zamestnancov,
- ambulancia a kancelárie,
- práčovňa, sklad čistej bielizne a žehliareň,
- miestnosť pre správcu objektu a technologické miestnosti budovy.

Všetky technologické miestnosti sú označené nápismi.

9. Klienti voľne užívajú všetky spoločné a spoločenské priestory vrátane záhrady.

10. Klienti môžu po dohode s vedením v záhrade zariadenia pestovať pre radosť kvety, alebo iné rastliny a plodiny.

11. Každá spoločenská miestnosť je vybavená televízorom s rozšírením rastrom programov. Klienti sledujú tie televízne stanice na ktorých sa vzájomne dohodnú.

12. Každá spoločenská miestnosť je vybavená možnosťou na varenie kávy, čaju, zohrievania potravín v mikrovlnných rúrach, chladením potravín v chladničke a toto vybavenie slúži pre potreby klientov a návšteví.

13. Klientom sa podáva jedlo spravidla v spoločenských miestnostiach, okrem prípadu, že klient prejaví vôľu jesť vo svojej izbe, alebo z hľadiska zhoršeného zdravotného stavu.

14. Klienti majú právo zúčastňovať sa všetkých spoločenských aktivít organizovaných pre nich v rámci dňa, roka. Klienti nemajú povinnosť týchto aktivít sa zúčastňovať.

Článok III.

Program dňa

1. Program dňa je odporúčaný, nie je pre klientov pevne stanovený bez možnosti zmeny alebo dohody.

2. **Samostatní klienti si program dňa stanovujú sami** podľa svojich potrieb.

3. **Klientom, ktorí vyžadujú pomoc** pri seba obslužných úkonoch sa poskytujú služby **podľa pracovných postupov** HESTIA, n.o. a plánu vykonávania služieb a potrebu vykonania ošetrovateľských úkonov a návštevy lekára.

4. Ranné vstávanie si samostatní klienti organizujú sami tak, aby prišli v pokoji na raňajky po vykonaní rannej hygieny. Ostatní klienti sú obslužení podľa plánu ranných prác.

5. Podávanie jedla:

- Raňajky sa podávajú prízemie 7:45h a I. poschodie 7:30
- Desiata sa podáva prízemie 10:15h a I. poschodie 10:00
- Obed sa podáva prízemie 11:45h a I. poschodie 11:30
- Olovrant sa podáva prízemie 14:45h a I. poschodie 15:00
- Večera sa podáva prízemie 17:00h a I. poschodie 17:15
- Klientom na injekčnom inzulinu sa podáva II. Večera o 20:00
- Pre klientov je pripravený v nočnej službe pre prípad potreby chlieb a nátierka, mlieko alebo čaj.

- Klient má možnosť vybrať si, či bude jesť v jedálni, alebo si želá jedlo priniesť do svojej izby. V prípade, že klientovi nevyhovuje čas podávania stravy, jedlo sa odloží a zohreje sa v príručných mikrovlnných rúrach podľa potreby klienta.
- Klient má právo pripraviť pre seba alebo návštevu čaj, kávu, prípadne zohriať jedlo, ktoré mu priniesla rodina v mikrovlnných rúrach podľa svojho uváženia a potreby.

Klientom, ktorým sa podáva mixovaná strava a klientom ktorých treba kŕmiť sa jedlo podáva prednostne.

6. **Aktivačné cvičenia a rehabilitačné cvičenia** sa vykonávajú súčasne a osobitne na oboch poschodiach zariadenia, vždy jeden týždeň aktivácia a druhý týždeň rehabilitácia. Klienti majú právo nie povinnosť zúčastňovať sa týchto aktivít.

7. **Kľud po podaní obeda.** Klienti majú možnosť po obede zostať v kľude na lôžku jednu hodinu až hodinu a pol. Klienti tento popoludňajší kľud využívajú podľa svojich potrieb: spánok, čítanie, pozeranie TV, ručné práce, čítanie novín a časopisov počúvanie rádia.

8. Po 15:00 sa odporúča príchod návštev. Obvykle sú klienti odpočinní a dostávajú olovrant, imobilní a inkontinentní sú prebalení a dostávajú olovrant. Príchod návštev nie je obmedzený ani v iných denných hodinách, s rešpektovaním práva spolubývajúceho na odpočinok a súkromie v prípade vykonávania denných úkonov hygieny.

9. Čas od 15:00 do večernej toalety sa odporúča aby trávili klienti, ktorých treba vysádzať v spoločenskej miestnosti, kde prijímajú návštevy, alebo sledujú TV. Ak klient, alebo jeho návšteva prejavia záujem byť vo svojej izbe, personál pomôže sa presunom. Sebastační klienti trávia tento čas podľa svojho uváženia. Pre klientov je k dispozícii knižnica. V každej časti je spoločenská miestnosť s TV. Klientom je k dispozícii časť záhrady na záhradkárske aktivity, najmä kvetinovú výsadbu.

10. Po večeri a večernej toalete je čas nočného kľudu. Zvyčajne tento čas trávia klienti na svojej izbe, alebo sú na vzájomných návštevách, alebo sledujú TV v spoločenskej miestnosti.

11. Klienti ktorí si želajú mať TV na svojej izbe sledujú TV podľa svojho uváženia a odporúčania lekára. Ak sú na jednej izbe dva TV pre každého klienta, zvuk sledujú sluchátkami.

12. Nočný kľud sa dodržiava. Klienti sa vzájomne držia v úcte a porozumení pre prebiehajúce ochorenia, ktoré môžu spôsobovať obťažovanie suseda plačom, krikom. Tieto situácie riešia zamestnanci na službe podľa odporúčania lekára.

Článok IV.

Návštevy v HESTIA, n.o.

1. Odporúča sa, aby návštevy prichádzali za klientmi spravidla medzi 15:00 a 18:00 denne.
2. V prípade, že je zdravotný stav klienta zhoršený, môže návšteva zotrvať nepretržite a odporúčanie návštevých hodín neplatí.
3. Návštevne hodiny sú odporúčané z dôvodu, že väčšina klientov vyžaduje kŕmenie, prebaľovanie, ošetrovanie čo kladie nároky na intimitu vykonávaných úkonov.
4. Návšteva sa vylučuje, ak návštevník trpí prebiehajúcim infekčným ochorením, ktoré môže spôsobiť nákazu väčšiny klientov a ich priame ohrozenie na živote.
5. Agresívne správanie návštevy sa vylučuje

Článok V.

Program dobrovoľných aktivít v HESTIA, n.o.

1. HESTIA, n.o. organizuje od 2005 každoročne nový dobrovoľnícky program, ktorého cieľom je získať dobrovoľníkov pre klientov.

2. Dobrovoľník má s klientom tráviť čas. Nevykonáva služby. Jeho úlohou je priniesť klientovi nové témy, otvoriť pomyselné dvere a okná pre klienta, otvárať s ním témy, ktoré s ním nemôže otvárať rodina alebo zamestnanci.

3. Dobrovoľník za svoju prácu nedostáva odmenu.

4. HESTIA, n.o. každoročne robí nábor dobrovoľníkov, výber dobrovoľníkov za účasti psychológa, školenie dobrovoľníkov, uzatvára s úspešnými zmluvu o dobrovoľnej práci súčasťou ktorej je kódex dobrovoľníka a zásady mlčanlivosti. V zmluve sa HESTIA, n.o. zaväzuje, že poskytne dobrovoľníkovi odborné školenie, odbornú psychologickú pomoc a mesačné supervízne stretnutia. V zmluve sa dobrovoľník zaväzuje, že bez nároku na odmenu bude s klientom tráviť najmenej hodinu týždenne a zaväzuje sa dodržiavať zásady dobrovoľníckej práce. Nezasahuje do rodinných vzťahov a nehodnotí, nekritizuje – trávi čas s klientom.

5. Dobrovoľníkom nemôže byť študent v prvom a poslednom ročníku. Nemôže ním byť niekto kto sám, alebo jemu blízka osoba trpí vážnou chorobou. Nemôže ním byť niekto komu v poslednom roku zomrel niekto blízky.

6. Po vyškolení a uzavretí zmluvy rozhodujú konziliarne riaditeľka, hlavná sestra, sociálna sestra o „pridelení dobrovoľníka klientovi“. Konečné rozhodnutie o tom, či chce dobrovoľníka je vždy na danom klientovi a vždy sa rešpektuje jeho rozhodnutie.

7. Dobrovoľníci chodia najmä ku klientom, ktorí majú menej návštev, alebo ich zdravotný stav vyžaduje väčšiu pozornosť a kontakt s inými ľuďmi než rodinou alebo zamestnancami.

8. Dobrovoľník je po uzavretí zmluvy riadnou návštevou.

9. Etický kódex:

Dobrovoľník sa zaväzuje:

- rešpektovať pri každej činnosti zdravotný a psychický stav klienta, ktorého záujem stojí vždy na prvom mieste,
- dodržiavať zásady práce na jednotlivých pracoviskách, rešpektovať pokyny lekárov a koordinátora programu,
- dodržiavať zásadu mlčanlivosti,
- pristupovať ku klientom v duchu tolerancie a znášanlivosti a nevykonávať žiadnu politickú ani náboženskú agitáciu,
- zúčastňovať sa pravidelne supervíznych stretnutí a udržiavať úzku spoluprácu s kontaktnou osobou na danom mieste výkonu dobrovoľníckej činnosti a s koordinátorom programu.

Dobrovoľník v žiadnom prípade nezastupuje zdravotnícky personál. Nemá prístup k zdravotným záznamom klienta, nemá právo podávať informácie týkajúce sa zdravotného stavu klienta, nemanipuluje s liekmi a so zdravotníckym materiálom.

Dobrovoľník zachováva profesionálny prístup – vyhýba sa diskusiám o spôsobe liečby, neposkytuje osobné „medicínske rady“, neposudzuje a nekritizuje prácu zdravotníckeho personálu a svojich kolegov.

Dobrovoľník svojím podpisom potvrdzuje, že netrpí žiadnou infekčnou chorobou a že jeho zdravotný a psychický stav nie je v rozpore s vykonávaním dobrovoľníckej činnosti.

Dobrovoľník si je vedomý, že porušenie ktoréhokoľvek z bodov tejto dohody môže byť dôvodom k jeho uvoľneniu z programu.

Dobrovoľník má právo:

- byť riadne odborne zaškolený a ďalej permanentne vzdelávaný v problematike poskytovania psychosociálnej podpory klientom,
- na podporu v rámci stretnutí dobrovoľníckej skupiny a supervíznych stretnutí,
- na aktuálne informácie týkajúce sa jeho práce a programu,
- obracať sa s otázkami a problémami na koordinátora programu.

10. Zásady mlčanlivosti

Dobrovoľník je povinný zachovávať úplnú mlčanlivosť o všetkých informáciách, s ktorými príde počas svojej dobrovoľníckej činnosti do styku. Ide predovšetkým o tieto informácie:

- všetky informácie týkajúce sa klientov (ich osobných údajov, zdravotného stavu, majetkových pomerov, apod.),
- informácie získané zo supervíznych a evaluačných stretnutí, predovšetkým skutočnosti týkajúce sa iných dobrovoľníkov,
- informácie týkajúce sa zverených dokumentov.

Výnimku tvorí vzájomná informovanosť na supervíznych stretnutiach a medzi členmi terapeutického tímu v súvislosti s nutnosťou organizácie konkrétnej starostlivosti o klienta. Aj v tomto prípade dobrovoľník koná v záujme klienta a v maximálnej miere chráni jeho súkromie a informácie, ktoré získal od klienta v dôvernom rozhovore.

Ďalej dobrovoľník berie na vedomie:

- Že je touto mlčanlivosťou viazaný voči všetkým ďalším organizáciám a osobám. Výnimku tvoria situácie, keď je každému občanovi uložená zo zákona oznamovacia povinnosť. V takomto prípade je doporučená konzultácia s koordinátorom programu.
- Že mlčanlivosť nezaniká ukončením účasti dobrovoľníka na programe ani ukončením programu.
- Že iba koordinátor programu môže rozhodnúť, ktorá z informácií môže byť uvoľnená a komu poskytnutá. Pri použití informácií treba dbať na zvýšenú ochranu klientov – používať iba štatistické údaje, bez osobných dát, zmena pohlavia atď.
- Že porušenie horeuvedených zásad môže byť dôvodom k ukončeniu účasti dobrovoľníka na programe.

Článok VI.

Práva a povinnosti klienta

Práva klienta

1. Klient má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné ľudské práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti.
2. Klient má právo na kvalitné poskytovanie sociálnej služby.
3. Klient má právo na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného, telefonického, písomného alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov.
4. Klient má právo na nenarušovanie svojho osobného priestoru okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku, ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia.
5. Klient má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.
6. Klient má právo byť informovaný o záležitostiach ovplyvňujúcich život v zariadení a mať aktívnu účasť na rozhodnutiach zasahujúcich do života u poskytovateľa.
7. Ak sa klient dopustí priestupku či trestného činu má právo na právny proces s plným uznaním podľa stupňa jeho duševnej zodpovednosti.

Povinnosti klienta

1. Klient nezamlčí žiadne vážne skutočnosti súvisiace s jeho telesným alebo duševným zdravím, prípadne sociálnou situáciou, ktoré by mohli mať vplyv na poskytovanie sociálnej služby v zariadení.
2. Klient sa zaväzuje platiť úhradu za poskytovanú sociálnu službu v určenej výške a termíne splatnosti.
3. Klient je povinný poskytovateľovi oznámiť výšku svojich príjmov a čestným vyhlásením preukázať výšku úspor a hodnotu majetku, ktoré sú rozhodujúce na určenie sumy úhrady za sociálnu službu.
4. Klient musí dodržiavať zásady bezpečnosti, hygieny a protipožiarnej ochrany.
5. Klient v záväznosti na svoj zdravotný stav a mieru orientácie miestom, osobou a časom, nesmie ohrozovať zdravie svoje ani zdravie ostatných prijímateľov sociálnych služieb.
6. Klient záväznosti na svoj zdravotný stav a mieru orientácie miestom, osobou a časom, nesmie úmyselne nepoškodzovať majetok svoj ani majetok poskytovateľa sociálnej služby.
7. Klient v záväznosti na svoj zdravotný stav a mieru orientácie miestom, osobou a časom, musí dodržiavať zásady slušného správania bez agresivity.
8. Klient musí dodržiavať zákaz zdržovania sa v označených technologických priestoroch kuchyne, kotolne a iných priestorov, kde by mohlo dôjsť k úrazu.
9. Klient neporušuje dobré mravy, ktoré narušujú občianske spolužitie u poskytovateľa.

Článok VII.

Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.
2. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný 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.
3. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby.
4. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedel v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby prijímateľovi.
5. Poskytovateľ sociálnej služby nesmie podmieniť uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby peňažným plnením alebo nepeňažným plnením.
6. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedel v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby prijímateľovi.