

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------



Smernica č. 3.8/2021

PREVÁDZKOVÝ PORIADOK ÚTULOK

Číslo spisu:	
Účinnosť od:	01. 01. 2021
Kľúčové slová:	Prevádzkový poriadok – Útulok
Záväznosť pre:	zamestnanci PSC Košice a klienti sociálnej služby
Zrušuje sa interný predpis:	

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

Schvaľovanie

Funkcia	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum
Zodpovedný za vydanie	Mgr. Lubomír Soľák		
Schválil			
Riaditeľka PSC	Mgr. Beáta Horváthová		

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

**Prevádzkový poriadok – Psychosociálne centrum
Útulok, Adlerova č. 4, 040 22 Košice**

Spracovaný podľa **VYHLÁŠKY č. 210/2016 Z. z. Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky z 30. mája 2016, ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia** v nadväznosti na § 62 písmeno f) zákona č 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Identifikačné údaje prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia

Názov zariadenia: Útulok
Adresa: Adlerova 4, 040 22 Košice
Prevádzkovateľ: Psychosociálne centrum
IČO: 31996361
Štatutár: Mgr. Beáta Horváthová
Tel. číslo: 055/6719359
Mail: pscentrum@pscentrum.sk

Vedúci útulku: Mgr. Ľubomír Soľák
Tel. číslo: +421 944 554 522, 055/69 86 249
Mail: znb@pscentrum.sk
Web: www.pscentrum.sk

Útulok je miestom prvého kontaktu pre jednotlivca s dieťaťom, ktorý nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb, ako aj z dôvodu straty bývania, alebo ohrozenia stratou bývania.

Cieľom sociálnej služby je poskytnúť komplexné služby, ubytovanie simulujúce prirodzené rodinné prostredie a zároveň poskytnúť pomoci, podporu a posilnenie riešiť svoju situáciu s cieľom aktivizovať prijímateľa nájsť si adekvátnu formu bývania bez „závislosti“ na sociálnych službách a tak podporiť osamostatnenie a plné začlenenie do spoločnosti.

Hlavné princípy činnosti sú:

- prístupnosť služieb pre všetkých klientov bez ohľadu na štátnu príslušnosť, etnicitu, vek, rodinný stav, sexuálnu orientáciu, náboženstvo, politickú príslušnosť, ...
- bezplatné poskytovanie poradenských služieb,
- široká škála poskytovaných služieb,
- platený a školený personál,
- pomoc k svojpomoci a posilňovanie, v rámci ktorého je dôležité aj ocenenie zvládania doterajšej situácie a rozhodnutia riešiť ju,
- dodržiavanie dôvernosti informácií,
- rešpektovanie participácie ženy.

I.

Druh a spôsob poskytovania ubytovacích služieb v Útulku

Činnosť útulku upravuje § 26 zákona 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.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

Útulok pre jednotlivcov s dieťaťom (matky s deťmi) poskytuje sociálnu službu na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojenie základných životných potrieb fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii, ktorá nemá zabezpečené ubytovanie alebo nemôže doterajšie bývanie užívať.

Útulok pre jednotlivcov s dieťaťom (matky s deťmi) poskytuje:

a) ubytovanie na určitý čas – na dobu spravidla do 2 rokov od prijatia do útulku na základe individuálneho posúdenia povahy problému klienta.

Pracovná komisia útulku môže odporučiť predĺženie pobytu aj po uplynutí 2 rokov v odôvodnených prípadoch, ak je preukázateľné, že:

- klient má nepriaznivý zdravotný stav,
- môže dôjsť k ohrozeniu života a zdravia,
- klient nemá možnosť vyriešiť si bytovú otázku iným spôsobom ako využitím sociálnych služieb krízovej intervencie,
- preukáže sa potreba ďalšieho predĺženia pobytu na doriešenie bytovej otázky,
- klient sa vzdeláva v krátkodobých kurzoch.

b) sociálne poradenstvo – posúdenie povahy problému klienta, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému, odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci,

c) pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, najmä poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme klienta,

d) nevyhnutné ošatenie a obuv,

e) psychologické poradenstvo vrátane psychoterapie,

f) ďalšie odborné služby vyplývajúce z rozsahu a povahy problému konkrétneho klienta,

e) zabezpečuje rozvoj pracovných zručností.

Útulok má vytvorené podmienky na:

1. prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín,
2. vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny,
3. upratovanie,
4. pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva,
5. záujmovú činnosť.

Spôsob práce s klientom

V Útulku sa poskytuje základné sociálne poradenstvo aj špecializované sociálne poradenstvo.

Aktivity, metódy a formy práce s klientom:

Sociálne poradenstvo je nástrojom „nielen“ pomoci pri riešení problému, ale i formatívnej podpory a starostlivosti o človeka a o rozvoj jeho osobnosti. Podstata je v aktivizácii klienta pri riešení sociálne nepriaznivej situácie a v rozvoji jeho osobnosti, v osvojení si a prehĺbení žiaducich kvalít osobnosti v priebehu poradenskej intervencie. Klient je k pozitívnej zmene v jeho vedomostiach, schopnostiach, zručnostiach, spôsobilostiach, poradca podnecuje klientove učenie sa v záujme riešenia problému a uplatnenia v živote napr. aj aktivizáciou samoriadeného riešenia problémov:

1. Uchopenie a definícia problému z hľadiska klienta a nie poradcu.
2. Rozlíšenie medzi rolou a záujmami poradcu a klienta.
3. Hľadanie cesty riešenia v procese komunikácie (interakcia)

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

Východiská pri špecializovanom sociálnom poradenstve:

– *Sociálno-andragogické poradenstvo* – podporuje vzdelávanie a učenie sa dospelých, aktivizuje dospelého človeka predovšetkým v kontexte prijatia zodpovednosti za vlastné učenie, ktoré je v prostredí neustálych zmien nástrojom na zvládanie požiadaviek života, v záujme prevencie a zvládania situácie či riešenia konkrétneho sociálneho problému (samotný klient disponuje zdrojmi pre aktívnu účasť na riešení problémovej situácie aktuálne, ale aj perspektívne do budúcnosti na zlepšenie svojej životnej situácie a pripravenosť riešiť možné vznikajúce problémy vlastnými silami).

– *Sociálno-edukačné poradenstvo* – zamerané na prevenciu a riešenie výlučne sociálnych a edukačných problémov klientov (v sociálno-andragogickom kontexte dospelých a seniorov), a to predovšetkým poradenskými metódami, technikami, stratégiami a nástrojmi uplatňovanými najmä v oblasti (sociálnej) andragogiky, geragogiky a sociálnej práce. Sociálny poradca pri riešení problému vedie svojho klienta k rozvoju jeho osobnosti, facilituje jeho učenie sa v záujme riešenia problému, nastolenia pozitívnej zmeny v jeho živote, zlepšenia sociálneho fungovania a rozšírenia možností jeho uplatnenia v živote (podnecuje klientove učenie sa v prospech riešenia problému, rozvoj tých kvalít osobnosti, ktoré sú z hľadiska riešenia problémovej situácie, zlepšenia jeho sociálneho fungovania a rozšírenia možností jeho uplatnenia v živote užitočné).

Využívanie poradenských smerov v sociálnom poradenstve:

– napr. psychodynamický, behaviorálny, kognitívne orientovaný, humanistický – aplikované bez priamej väzby ku konkrétnemu poradenskému smeru, ktoré bude bežnou súčasťou metodiky práce poradcu (napr. rozhovor, akceptácia a pod.), metódy sú založené na kombinácii vedenia (usmerňovania) klienta a na facilitácii (podporovaní, uľahčovaní) jeho učenia v smere dosiahnutia pozitívnych zmien v prežívaní a správaní dospelého človeka, rozvoja tých kvalít osobnosti, ktoré sú významné z hľadiska riešenia problémovej situácie (napr. objasňovanie, povzbudenie, posilnenie, nácvik, cvičenie, výcvik, modelovanie, hranie rolí).

Formy práce s klientom:

– individuálna (ak je to vhodné aj skupinová s rodinou, blízkym okolím a komunitou),
 – v prípade potreby, sprevádzanie klienta na úrady, na odborné vyšetrenia a pod.

Základné metódy využívané v sociálnom poradenstve:

– informácia, rady, odporúčania, objasňovanie, ventilácia, povzbudenie, posilnenie, odradenie, interpretácia, nácvik (cvičenie), modelovanie, hranie rolí, konfrontácia, analógia.

Z hľadiska aktivizácie:

– *Monologické metódy* – napr. prednáška, opis, rozprávanie, vysvetlenie, úvodné poskytovanie informácií (poradca poskytuje klientom/ klientovi konkrétne dôležité informácie – poznatky).

– *Dialogické metódy* – usmerňovanie vývoja komunikácie otázkami, pokynmi, radami a pod. k relevantnosti obsahu smerom k objasňovaniu podstaty problému a možnostiam jeho riešenia (obe strany sú vo vzájomnej interakcii, poskytujú si vzájomne informácie, ktoré postupne objasňujú a riešia spravidla konkrétny problém a špecifikujú sa klientovi predstavy a želania/ciele).

Z hľadiska procesu jednotlivých etáp práce s klientom:

1. etapa kontaktu s klientom – využívanie metódy pozorovania a rozhovoru, podľa typu:

– informačný, ventilačný, motivačný, persuzívny, hodnotiaci, podporný, poradenský, diagnostický, klarifikačný.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

2. *etapa diagnostická* – práca s metódami sociálnej diagnostiky na základe spracovanej anamnézy rodinnej, sociálnej, zdravotnej, školskej/profesijnej a mapy správania klienta pri využívaní diagnostických metód:

- štandardizovaná diagnostika
- činnostná diagnostika
- analýza materiálov
- diagnostika pomocou vecí
- bilančná diagnostika
- diagnostika potenciálu klienta

3. *etapa spracovania plánu práce s klientom* – zostavenie poradenského plánu, rozvoja osobnosti klienta, zahŕňajúci konzultácie, intervencie podľa stanoveného cieľa, nácviky zručností podľa individuálnej disponibility a potrieb klienta, zvolíme vhodné formy a metódy práce.

4. *etapa sociálnej terapie* – využívanie postupov a techník s cieľom mobilizovať zdroje v klientovi a v jeho okolí:

- tréning práca s peniazmi (plánovanie hospodárenia s peniazmi ako príjem – výdavky – šetrenie, priority, splátkový kalendár na zbavenie sa dlhov, zamedzenie vytvárania nových dlhov, atď.),
- tréning komunikačných zručností,
- podpora rodičovských zručností (vývojové potreby dieťaťa, predškolská a školská dochádzka, obdobia vzdoru, puberta atď.),
- modelovanie „Nácvik prijímacieho pohovoru do zamestnania“ (možnosť dopredu sa pripraviť na prijímací pohovor do zamestnania, silné a slabé stránky, očakávania, ohrozenia atď.),
- úprava rodinného prostredia a rodinných vzťahov,
- tréning každodenných zručností,
- usporiadanie sociálneho prostredia s cieľom zlepšiť sociálne schopnosti a rozvíjať vzťahy medzi jeho účastníkmi,
- sociálna interakcia (vzájomné pôsobenie jedného človeka na druhého podporujúce vytvorenie základných ľudských charakteristík),
- základy pre zvládanie konfliktov (optimálny spôsob zvládania konfliktných situácií na úrovni prežívania i na úrovni poznatkov o ňom),
- zvládanie záťažových situácií (hľadanie optimálneho spôsobu vyrovnania sa so záťažovou situáciou),

5. *etapa overovania výsledkov sociálneho poradenstva a terapie pomocou:*

- metódy štúdia jednotlivých prípadov (kazuistika, prípadová štúdia),
- katamnézy po ukončení prípadu je realizovaný formou osobného stretnutia, alebo telefonického resp. emailového kontaktu.

Okrem vyššie uvedených metód sa budú využívať aj ďalšie **špecifické nástroje** pre prácu v sociálnom poradenstve s klientom – informácia, distribúcia, klarifikácia, povzbudenie, interpretácia, tréning, koučing, mentoring, hranie rolí, relaxačné techniky, modelovanie, konfrontácia, reflexia, persúázia, sociálna asistencia.

Ďalšie metódy a nástroje – akčné plánovanie, aktivizácia klienta (napr. pomocou kariérneho individuálneho plánu), Swot-analýza (napr. metóda ceruzka a papier alebo priamy rozhovor na otázky), spätná väzba, dotazník, prípadová štúdia, odporúčenie na iné odborné služby.

Zaujmová činnosť: zabezpečenie aktívneho, kvalitného, bezpečného a zmysluplného trávenia voľného času klientov, rozvoj životných zručností, kompetencií, schopností, znižovanie výskytu sociálno-patologických javov a rizikového správania (klubovňa Foresta Gumpa, vypožičiavanie kníh, a pod.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

V rámci odbornej činnosti bude využívaná úzka spolupráca s inými inštitúciami a odborníkmi (napr. zamestnanci iných sociálnych služieb, ÚPSVR SPOD a SK, psychológovia a psychiatri a pod.).

II. Spôsob prijímania klientov

a) Podmienky poskytovania sociálnych služieb v Útulku

Útulok poskytuje sociálne služby primárne prijímateľovi s trvalým pobytom v meste Košice a Košice – okolie.

b) Postup pri prijímaní klientov

1. podanie žiadosti,
2. kompletizácia žiadosti,
3. prejednanie žiadosti na komisii pre prijímanie do Útulku (v prípade vážneho ohrozenia, aj bez prejednávania v komisii), po odsúhlasení štatutárom Psychosociálneho centra,
4. pred prijatím do útulku musí žiadateľ predložiť lekárske potvrdenie, že môže byť ubytovaný v kolektíve, v prípade vážneho ohrozenia života a zdravia aj bez potvrdenia, ktoré prinesie po prijatí do troch pracovných dní,
5. pred prijatím do Útulku, maximálne dva týždne po prijatí je potrebné, aby klient/ka, spolu s deťmi podstúpila psychologické poradenstvo u psychológov Psychosociálneho centra (a doložila o tom potvrdenie).

c) Evidencia žiadateľov

Útulok vedie evidenciu žiadateľov podľa poradia, v akom boli žiadosti doručené.

V Útulku sa vedie evidencia klientov elektronicky aj písomnou dokumentáciou a dbáme na to, aby spracovanie osobných údajov zodpovedalo platným legislatívnym normám (Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES - účinné od 25.02.2018 GDPR - General Data Protection Regulation a Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov - účinný od 25.02.2018).

Obsahom evidencie sú osobné údaje, ktorými sa rozumie hlavne: meno, priezvisko a titul, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, rodné číslo a dátum narodenia, rodinný stav, štátne občianstvo, sociálne postavenie, údaje o príjme, údaje o hnutel'nom majetku, o nehnuteľnom majetku a o iných majetkových právach, údaje o zdravotnom stave, telefónne číslo, adresa pobytu a elektronická adresa a ďalšie údaje nevyhnutné na poskytovanie sociálnej služby.

d) Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb

Pred nástupom do útulku je so žiadateľom uzatvorená písomná zmluva o poskytovaní sociálnych služieb v zmysle § 74 zákona č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách (kde sú uvedené všetky potrebné náležitosti zmluvy) a žiadateľ je oboznámený so všetkými potrebnými skutočnosťami. Zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb uzatvára so žiadateľom štatutár Psychosociálneho centra.

e) Skončenie poskytovania sociálnych služieb

Skončenie poskytovania služieb sa uskutočňuje podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách nasledovne:

- 1) pred uplynutím dohodnutej doby písomnou dohodou zmluvných strán alebo písomným

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

- jednostranným vypovedaním zmluvy,
- 2) pri hrubom porušení* Domáceho poriadku (pri hrubom porušení dobrých mravov, čím sa narúša občianske spolužitie).
 - 3) ak prevádzka zariadenia bola podstatne obmedzená, alebo bol zmenený účel poskytovanej sociálnej služby,
 - 4) ak nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu, a ak ide o poskytovanie celoročnej pobytovej sociálnej služby najmä tým, že nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady,
 - 5) ak prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby podľa odseku 12 (ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie sumy úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu, poskytovateľ sociálnej služby a prijímateľ sociálnej služby sú povinní uzatvoriť dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby).

*Za hrubé porušenie dobrých mravov sa považuje najmä:

- agresívne správanie
 - slovné ako nadávky, ohováranie a pod.
 - fyzické napadnutie, úmyselné poškodzovanie majetku
- užívanie alkoholických nápojov alebo psychotropných látok a ich držanie alebo prechovávanie ,
- nerešpektovanie a narúšanie súkromia iných klientov a nájomníkov obytného domu.

III.

Podmienky prevádzky, zásady bezpečnosti ochrany zdravia ubytovaných klientov a zamestnancov v Útulku

Dispozičné riešenie bytového domu Adlerova 4

Útulok je zriadený vo vymedzených priestoroch 8 podlažného viacúčelového panelového domu na Adlerovej 4 v Košiciach, ktorý je napojený na miestne inžinierske siete.

Vo zvyšných priestoroch tohto domu sú umiestnené: Zariadenie núdzového bývania, Komunitné centrum a byty, ktoré budú postupne uvoľňované pre potreby zariadení sociálnych služieb.

Pre poskytovanie sociálnej služby – Útulok, je prenajatých 12 ubytovacích jednotiek – tri garsónky a deväť ubytovacích jednotiek s dvoma izbami, slúžiace pre ubytovanie klientov. Celková kapacita Útulku je 51 ľudí (jednotlivec s dieťaťom). Vek detí je limitovaný od 0 do 18 rokov, prípadne do ukončenia prípravy na povolanie dieťaťa, najdlhšie však do jeho 25. rokov.

Osvetlenie priestorov určených na dlhodobý pobyt ľudí je denné a umelé, vo WC a kúpeľniach je len umelé. Vetranie je prirodzené oknami a vo WC a kúpeľniach nútené. Vykurovanie priestorov je centrálné s napojením na vykurovací systém objektu. Podlahy sú ľahko umývateľné, pokryté PVC krytinou, na stenách je maľba, v kúpeľniach a WC sú umakartové umývateľné priečky.

Na prízemí objektu sa nachádza vrátnica (spoločná pre všetky zariadenia sociálnych služieb), v ktorej sú vytvorené podmienky pre odkladanie osobného oblečenia vrátnikov ako aj pracovného oblečenia v uzamykateľných skrinkách. Pri vrátnici sa nachádza WC, slúžiace pre službukonajúcich vrátnikov. Vrátnici (5 zamestnanci) dostávajú na výkon svojej práce v rámci smernice osobné ochranné pracovné oblečenie.

Okrem vrátnice sa na prízemí nachádza aj klubovňa – spoločenská miestnosť s plošnou výmerou 25 m² a tri miestnosti slúžiace ako skladové priestory s plošnými výmerami 24,24 m², 17,62 m² a 15,98 m².

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

Popis a využívanie priestorov Útulku

Súpis bytov Psychosociálne centrum – Adlerova č. 4, 040 22 Košice				
Poschodie	Označenie	Rozloha / m ²	Spôsob využitia	Počet miest
2	8 - G	16,45	Kancelária vedúceho	Počet zamestnancov 1
2	10	2 x 16,45	Kancelárie Útulok	Počet zamestnancov 2
4	16	2 x 16,45	Ubytovacie priestory útulku	max. kapacita 8
4	17	2 x 16,45	Ubytovacie priestory útulku	max. kapacita 8
4	18 - G	16,45	Ubytovacie priestory útulku	max. kapacita 3
5	21	2 x 16,45	Ubytovacie priestory útulku	max. kapacita 8
5	23 - G	16,45	Ubytovacie priestory útulku	max. kapacita 3
6	26	2 x 16,45	Ubytovacie priestory útulku	max. kapacita 8
6	27	2 x 16,45	Ubytovacie priestory útulku	max. kapacita 8
6	28 - G	16,45	Ubytovacie priestory útulku	max. kapacita 3
6	29	2 x 16,45	Ubytovacie priestory útulku	max. kapacita 8
6	30	2 x 16,45	Ubytovacie priestory útulku	max. kapacita 8
7	31	2 x 16,45	Ubytovacie priestory útulku	max. kapacita 8
7	35	2 x 16,45	Ubytovacie priestory útulku	max. kapacita 8

Dispozičné členenie dvojizbovej jednotky – kancelárií pre zamestnancov (ženy): vstupná chodba (7,7 m²) s prístupom do kúpeľne a do WC pre ženy (4,4 m²). Dve kancelárske miestnosti, v ktorých sú utvorené podmienky pre odkladanie osobného ako aj pracovného oblečenia (každá kancelária s rozlohou 16,45 m²) a kuchyňa (denná miestnosť 12,24 m²), vybavená kuchynskou linkou s drezom, chladničkou, mikrovlnnou rúrou a plynovým sporákom. **Dispozičné členenie priestorov kancelárie vedúceho:** jedna administratívna miestnosť, WC pre mužov a kúpeľňa.

Dispozičné členenie dvojizbovej bunky pre klientov: vstupná chodba (7,7 m²) s prístupom do kúpeľne vybavenej vaňou resp. sprchovacím kútom, umývadlom a práčkou a do WC (4,4 m²), dve izby a kuchyňa (12,24 m²), ktorá slúži aj ako spoločenská miestnosť. Ubytovaciu bunku obývajú dvaja rodič/ia s deťmi. Každý z nich má pridelenú jednu izbu s podlahovou plochou 16,45 m². Spoločne užívajú kuchyňu, vybavenú kuchynskou linkou s drezom na umývanie riadu, sporákom, chladničkou.

Jednoizbovú ubytovaciu jednotku pre klientov tvorí: miestnosť s podlahovou rozlohou 16,45 m² s kuchynským kútom a príslušenstvo obytnej miestnosti 5,4 m². V tom je započítaná vstupná miestnosť na uloženie obuvi a oblečenia a WC s kúpeľňou. Garsónku užíva jeden rodič max. s dvoma deťmi.

Ubytovacie jednotky sú vybavené štandardným účelovým nábytkom – lôžkom pre každého ubytovaného klienta, skriňami, odkladacím priestorom na lôžkoviny, svietidlom, záclonami a lôžkovinami.

Kuchyňa je vybavená kuchynským dresom napojeným na teplú a studenú vodu. Sú tu umiestnené základné spotrebiče ako chladnička a elektrický varič/kombinovaný sporák. Pre stolovanie slúži kuchynský stôl so stoličkami pre každého klienta. Kuchynský stôl slúži ako vyhradený priestor na

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

písomnú prípravu detí do školy. Ubytovaný klient má možnosť si priniesť vlastný elektrospotrebič (funkčnosť elektrospotrebiča musí byť zdokladovaná). Vlastný nábytok je možné priniesť po individuálnej dohode s vedúcim sociálneho úseku PSC a preukázaní jeho čistoty (nábytok nesmie byť kontaminovaný škodlivým hmyzom a pod.). Za škody spôsobené na vlastnom nábytku a elektrospotrebičoch počas poskytovania sociálnej služby nepreberá Psychosociálne centrum zodpovednosť. Kuchyňa slúži aj ako spoločenská miestnosť.

Kúpeľňa a WC sú umiestnené v umakartovom jadre bytu. Kúpeľňa je vybavená vaňou, umývadlom, skrinkou na odkladanie hygienických potrieb, automatickou alebo bubnovou práčkou.

V zmysle zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov platí v priestoroch zariadenia núdzového bývania „zákaz fajčenia“.

Personálna a časová organizácia prevádzky zariadenia

Prevádzku útulku zabezpečujú nasledovní zamestnanci: vedúci sociálneho úseku (1), sociálna pracovníčka (2), sociálno-psychologický poradca (1), psychológ (1) a vrátnici (5).

V záujme dodržiavania psychohygieny detí a mladistvých je určený denný a nočný kľud v čase od 13:00 – 15:00 hod. a od 19:00 – 06:00 hod. V tejto dobe sú klienti povinní vyhýbať sa činnostiam, ktoré by ho mohli rušiť ostatných.

V zariadení je odporúčaný čas prania do 21:00 hod., pričom je potrebné, aby počas prania bola klientka prítomná v byte a priebežne kontrolovala proces prania, čím sa predchádza vytopeniu a následným spôsobeným škodám na majetku. Za škody spôsobené vytopením počas prania, kúpania, sprchovania je zodpovedná klientka.

V zariadení je odporúčaný čas vysávania v bytoch do 20:00 hod. Za zapožičaný vysávač je zodpovedná klientka. Vysávač sa odovzdáva vyčistený. Pri preberaní vysávača sa overí jeho čistota a funkčnosť. Za škodu spôsobenú na vysávači nesie zodpovednosť klientka, ktorá ho mala zapožičaná.

Vstup do Útulku je umožnený pracovníkom Magistrátu mesta Košice, ÚPSVR, štátnej a mestskej polície, zdravotníkom a spolupracujúcim organizáciám.

Rodinné návštevy príbuzných klientov v Útulku sú možné v pracovné dni a to v utorok a vo štvrtok od 13:00 do 15:00. hod. Návštevy sa realizujú v priestoroch Klubovne Forresta Gumpa na prízemí, po dohode so sociálnym pracovníkom podľa Domáceho poriadku. Bližšie informácie o podmienkach rodinných návštev realizovaných v priestoroch zariadení sú uvedené v smernici domáci poriadok.

V čase od 19:00 – 07:00 hod., počas pracovných dní, sviatkov a víkendov je zariadenie zatvorené a strážené vrátnikmi. Prístup majú len ubytovaní klienti. O neskorých nočných odchodoch a príchodoch klienti informujú vedúceho sociálneho úseku alebo sociálnu pracovníčku, resp. službukonajúcich vrátnikov. V čase neprítomnosti si rodič musí zabezpečiť starostlivosť o deti. Ďalšie konkrétne postupy a náležitosti súvisiace s bývaním a spolunažívaním klientov sú riešené v Domácom poriadku zariadenia.

Prevádzková doba kancelárie Útulku :

Pondelok: 07:30 – 15:30

Utorok: 07:30 – 15:30

Streda: 07:30 – 15:30

Štvrtok: 07:30 – 17:00

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

Piatok: 07:30 – 14:00

Zásady ochrany zdravia zamestnancov

Zamestnanci sú povinní:

1. dodržiavať predpisy a pokyny bezpečnosti práce a dodržiavať pracovné a technologické postupy, aby nedošlo k úrazu,
2. zúčastňovať sa na všetkých školeniach v záujme zvyšovania bezpečnosti práce,
3. dodržiavať všetky predpisy, príkazy a zákazy ustanovené v tomto prevádzkovom poriadku,
4. dodržiavať pokyny pri práci s plynovými a elektrickými spotrebičmi,
5. poškodené pracovné pomôcky dať na vyradenie vedúcemu zariadenia,
6. oboznámiť vedúceho pracovníka s každým aj drobným úrazom, ten musí byť zapísaný do knihy úrazov najneskôr do 48 hodín od udalosti za prítomnosti aspoň jedného svedka,
7. vedúci zamestnanec zodpovedá za plnenie úloh požiarnej ochrany na svojom pracovisku. Vedúci zariadenia alebo poverená osoba spolupracuje s technikom požiarnej ochrany pri výkone preventívnych požiarnych prehliadok a zabezpečuje odstraňovanie zistených nedostatkov.

Zásady ochrany zdravia ubytovaných klientov

Rodičia sú povinní:

1. dodržiavať predpisy a pokyny pri práci s elektrickými spotrebičmi,
2. dodržiavať všetky predpisy, príkazy a zákazy ustanovené domácim a prevádzkovým poriadkom,
3. zúčastňovať sa cvičných požiarnych poplachov.

Zdravotnícky materiál uložený v lekárničke sa nachádza na vrátnici panelového domu na Adlerovej ulici č. 4 na prízemí.

IV.

Utvorenie podmienok na pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva.

Klientom sa poskytuje posteľná bielizeň, ktorá pozostáva z plachty, podušky a obliečky, prikrývky a obliečky, paplón a vankúš.

Ak klient pri nástupe nemá zabezpečenú vlastnú posteľnú bielizeň je mu táto zabezpečená pri nástupe zo strany Útulku. Všetci klienti majú tento štandard zabezpečený. Odovzdaním posteľnej bielizne klientovi sa táto stáva jeho osobným majetkom. Po skončení poskytovania sociálnych služieb nie je prijímaná späť zariadením. Výmena posteľnej bielizne sa realizuje každých 14 dní. Túto výmenu zabezpečujú bývajúci klienti (rodič). Kontrolu výmeny posteľnej bielizne realizujú zamestnanci Útulku, najmä sociálni pracovníci. V každom byte sa nachádza práčka, ktorú klienti (rodičia) používajú na pranie a zabezpečenie hygienických štandardov. Pracie prostriedky si zabezpečujú klienti sami. V prípade chýbajúcich prostriedkov tieto zabezpečí na nevyhnutný čas Útulok. V bytoch sú vytvorené podmienky na žehlenie.

V.

Spôsob a frekvencia bežného upratovania a celkového upratovania Útulku

Kancelária ako aj ubytovacie priestory Útulku sú denne upratované. Zariadenia na osobnú hygienu sú denne umývané a dezinfikované bežnými dostupnými saponátovými a dezinfekčnými prostriedkami.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

Tieto prostriedky zabezpečujú a pridávajú zamestnanci Útulku.

Najmenej raz za štvrt'rok je vykonané upratovanie spojené s umývaním okien, dverí, svietidiel, vykurovacích telies a s vyprášením matracov a prikrývok.

Upratovanie kancelárií a spoločných priestorov na jednotlivých podlažiach/poschodiach vykonáva upratovačka.

Potreby na upratovanie a čistiace a dezinfekčné prostriedky má uložené vo vyčlenenom priestore na prízemí – sklad DKP.

Ubytovatelia klienti/rodičia upratujú denne pridelenú ubytovaciu jednotku. Robí sa mechanická očista teplou vodou s čistiacim prostriedkom a v zariadeniach na osobnú hygienu aj dezinfekcia dezinfekčným prostriedkom v príslušnej bytovej jednotke.

Kontrolu čistoty hygieny ubytovacích buniek a izieb realizuje vedúci sociálneho úseku, sociálny pracovník, počas víkendov a sviatkov službukonajúci vrátnik.

Zodpovedný zamestnanec/upratovačka je povinný/á v rámci bežného denného upratovania v Útulku:

- umyť podlahy, rohožky, odpadkové koše, kľučky dverí a vykonať ich dezinfekciu,
- vyniesť smetie do odpadových nádob,
- kompletne umyť sociálne zariadenia (umývadlá, WC) čistiacimi a dezinfekčnými prostriedkami.

V rámci celkového upratovania najmenej raz za štvrt'rok vykonať upratovanie spojené s:

- umytím okien a dverí,
- umytím svietidiel a vykurovacích telies.

Malé množstvo čistiacich a dezinfekčných prípravkov je uložených v uzatvorenej skrini v kancelárii sociálnych pracovníkov a v uzamykateľných skladových priestoroch DKP na prízemí. Pomôcky na upratovanie sú uložené v skladových priestoroch DKP na prízemí.

Režim dezinfekcie a zoznam dezinfekčných prostriedkov

Predmet	Jednoetapová dezinfekcia	Interval dezinfekcie	Druh dezinfekčných roztokov
Podlahy	Umývanie roztokom saponátu s prídavkom dezinfekčného prostriedku na báze chlóru	denne	Savo, chloramin T
Rohožky	Pokryť handrou namočenou v roztoku saponátu s prídavkom dezinfekčného prostriedku na báze chlóru	denne	Savo, chloramin T
Kľučky dverí	Umyť roztokom saponátu s prídavkom dezinfekčného prostriedku na báze chlóru	denne	Savo, chloramin T
Odpadkové koše	Umyť roztokom saponátu s prídavkom dezinfekčného prostriedku na báze chlóru	denne	Savo, chloramin T
Umývadla	Umyť roztokom saponátu s prídavkom dezinfekčného prostriedku na báze chlóru	denne	Savo, chloramin T, Domestos
Záchody	Sedáciu časť umyť, do misy vliť roztok saponátu s prídavkom dezinfekčného prostriedku na báze chlóru a nechať pôsobiť	denne	Savo, chloramin T, Domestos

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

Predmet	Jednoetapová dezinfekcia	Interval dezinfekcie	Druh dezinfekčných roztokov
Drez na riad	Umyť roztokom saponátu s prídavkom dezinfekčného prostriedku na báze chlóru	denne	Savo, chloramin T
Sprchové kúty	Umyť roztokom saponátu s prídavkom dezinfekčného prostriedku na báze chlóru	denne	Savo, chloramin T

Poznámka: Doba expozície, koncentrácia a spôsob aplikácie podľa návodu príslušného dezinfekčného roztoku. Dezinfekčné prostriedky sa pravidelne obmieňajú.

Osobná hygiena ubytovaných rodičov

Ubytovatelia sú povinní starať sa o dodržiavanie svojej osobnej hygieny a hygieny vlastných detí. Náhodnú kontrolu dodržiavania osobnej hygieny ako aj hygieny odevov a obuvi sledujú vedúci a sociálny pracovník.

Starostlivosť o budovu a zariadenie

Zabezpečuje Bytový podnik mesta Košice, s. r. o. v spolupráci s Útulkom. Všetky prevádzkové a skladovacie priestory musia byť riadne označené. Budova musí byť udržiavaná tak, aby sa zabránilo zamoreniu hmyzom a inými škodcami. Hygienické maľovanie sa vykonáva raz za tri roky.

Riešenie havarijných situácií

Pre prípad mimoriadnych udalostí a havárií sú na viditeľnom mieste zverejnené telefónne čísla na tiesňové linky (spoločná tiesňová linka, polícia, hasiči, záchranka, mestská polícia...). Zariadenie núdzového bývania má vypracovaný plán opatrení pre prípad mimoriadnych udalostí a havárií, ktorý je umiestnený na viditeľnom mieste.

Ohlasovňa požiarov sa nachádza na prízemí – vrátnica. Pri požiari v zariadení sa hlasno volá „Horí“. Pomocou únikových východov – schody sa opúšťa zariadenie a klienti sa stretávajú na vopred určenom mieste pri zariadení. Vrátnik, prípadne sociálny pracovník kontaktuje Hasičský záchranný zbor a ohlásí požiar. Taktiež pomáha pri evakuácii klientov. Požiar menšieho rozsahu sa snaží uhasiť sám za pomoci hasiacich prístrojov.

Pri havarijnej situácii ako je podozrenie na únik plynu klienti ohlasujú danú skutočnosť v kancelárii sociálnych pracovníkov na druhom poschodí, č. dverí 10, v ich neprítomnosti na vrátnici. Sociálny pracovník a službukonajúci vrátnik skontrolujú podanie a pri podozrení kontaktujú havarijnú službu BPMK s. r. o., v prípade väčšieho rozsahu havarijnú službu SPP. V prípade potreby uzavru prívod plynu na jednotlivých stúpačkách. Kľúče k prístupu k ventilom na stúpačkách sa nachádzajú na prízemí - vrátnica. V prípade úniku plynu okamžite evakuujú všetkých klientov na bezpečné miesto – zhromaždisko pred zariadením.

Pri havarijnej situácii – porucha vody, klienti ohlasujú danú skutočnosť v kancelárii sociálnych pracovníkov na druhom poschodí, č. dverí 10, v ich neprítomnosti na vrátnici. Sociálny pracovník a službukonajúci vrátnik skontrolujú podanie a podľa zhodnotenia situácie kontaktujú havarijnú službu BPMK s. r. o. alebo havarijnú službu Vodárni. V prípade potreby uzavru prívod vody na stúpačkách. Kľúče k prístupu k ventilom na stúpačkách sa nachádzajú na prízemí - vrátnica. V prípade ohrozenia klientov zabezpečia ich evakuáciu do bezpečia – zhromaždisko pred zariadením.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

Ak ohlásia klienti, že sa necítia v poriadku a potrebujú zavolať lekársku pohotovostnú službu, sociálny pracovník prípadne službukonajúci vrátnik zistia stav nevoľností a kontaktujú lekársku pohotovostnú službu. Pri prízjazde sanitky, záchranárov je súčinný pri poskytnutí adekvátnej pomoci.

Pri nahlásení poruchy elektriky ako je skrat, iskrenie v zástrčkách okamžite sociálny pracovník, prípadne službukonajúci vrátnik vypne poistky na celom byte a kontaktuje poruchovú službu BPMK s. r. o. Pri väčšom rozsahu, okamžite volá aj havarijnú službu elektrika, prípadne podľa potreby aj Hasičský záchranný zbor. Taktiež zabezpečí evakuáciu klientov z daného priestoru, prípadne z celého zariadenia.

Zoznam dôležitých telefónnych čísiel

Integrovaný záchranný systém (hasičská, záchranná služba a polícia): 112

Štátna polícia: 158 (112)

Mestská polícia: 159

Hasičský záchranný zbor: 150 (112)

Záchranná služba: 155 (112)

Havarijná služba – voda VVS a. s.: 055/7952 420

Havarijná služba – plyn SPP: 0850 111 727

Havarijná služba – Elektrina ZSD 088 11 567

Havarijná služba - Elektrina VSD [0800 123 332](tel:0800123332)

Havarijná služba - Elektrina SSE [0800 159 000](tel:0800159000)

Poruchová služba BPMK, s. r. o. 24 hodín:

Dispečing: +421 55 78 71 301

+421 55 78 71 345

+421 917 880 051

Riešenie a predchádzanie krízovým situáciám

Pri vzniknutí krízových situácií postupujú zamestnanci zariadenia podľa smernice č. 22/2019 Pravidlá riešenia krízových situácií.

VI.

Postup pri zabezpečení ničenia živočíšnych škodcov – dezinsekcia a deratizácia

Deratizácia sa vykonáva zvyčajne 2x ročne (jarná a jesenná), dezinsekcia v prípade potreby a zabezpečuje ich Bytový podnik mesta Košice s. r. o. prostredníctvom na túto činnosť oprávnených firiem.

V Útulku sa používajú predovšetkým preventívne metódy:

- a) pravidelné čistenie objektu a príľahlých priestorov a ich udržiavanie v čistote tak, aby neposkytovali choroboplodným zárodkom, článkonožcom, hlodavcom a iným nežiadúcim živočíchom úkryt, obživu, možnosť zahniezdenia a množenia sa,
- b) uskladňovať predmety v objekte tak, aby nebránili oprávneným osobám pri výkone dezinsekcie a deratizácie,
- c) uskladňovať potraviny tak, aby bol k nim prístup článkonožcom a iným živočíchom znemožnený,

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Prevádzkový poriadok – Útulok	Číslo smernice 3.8/2021
---	--	-----------------------------------

- d) odpad z potravín, prípadne iný odpad odstrániť tak, aby neslúžil ako potrava pre článkonožce, hlodavce a iné živočíchy,
- e) vybaviť ochrannými sieťkami a kanalizačnými mriežkami otvory do objektov, ktoré by mohli slúžiť ako priestor pre prenikanie nežiaducich živočíchov a hmyzu.

VII.

Spôsob odstraňovania tuhého odpadu, častosť vyprázdňovania odpadových nádob, ich čistenie a dezinfekcia

Komunálny odpad je zhromažďovaný v kontajneri 1100 l a pravidelnosť odvozu uskutočňuje firma KOSIT a. s. Košice v týždňových intervaloch. Veľkokapacitný kontajner na vyradený poškodený a znehodnotený nábytok objednáva vedúci sociálneho úseku podľa potreby, resp. pri inventarizácii a vyradzovaní majetku.

VIII.

Frekvencia zisťovania prítomnosti alergénov a roztočov

V Útulku sa nenachádzajú lôžka a lôžkoviny staršie ako desať rokov. Znehodnotené a poškodené lôžka a lôžkoviny sú priebežne vyradované a nahrádzané novými.

Prevádzkový poriadok sa sprístupní na tabuli v spoločných priestoroch Útulku, Zariadenia núdzového bývania a Komunitného centra.