



**BANSKOBYSŤRICKÝ
SAMOSPŔÁVNÝ KRAJ**



**DOMOV DÔCHODCOV A DOMOV
SOCIÁLNYCH SLUŽIEB KRUPINA**

SMERNICA Č. S - 13
POSTUP PRIJÍMANIA A PREDVOLÁVANIA OBČANOV DO
DD A DSS KRUPINA A POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ
ZÁUJEMCOM O SOCIÁLNU SLUŽBU

	Vypracoval	Posúdil	Schválil	Schválil
Meno	<i>Mgr. Anna Korčoková</i>	<i>Mgr. Mariana Baťová</i>		Mgr. Anna Korčoková
Funkcia	riaditeľka	VSZú		riaditeľka
Dátum	1.10.2018	1.10.2018		1.10.2018
Podpis				

OBSAH

ÚVODNÉ USTANOVENIA.....	3
1 POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ ZÁUJEMCOM O SOCIÁLNU SLUŽBU.....	3
2 POSTUP PRI VYBAVOVANÍ ŽIADOSTI O UMIESTNENIE V ZSS.....	4
3 PORADOVNÍK ŽIADATEĽOV O POSKYTNUTIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY.....	5
4 PRIJATIE ŽIADATEĽA O POSKYTNUTIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY DO DD A DSS.....	5
5 POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ V PRIEBEHU POBYTU PSS V DD A DSS.....	5
6 PODPORA A POMOC	6
7 PORADENSTVO.....	6
8 ZVEREJŇOVANIE INFORMÁCIÍ PROSTREDNÍCTVOM WEB STRÁNKY.....	7
9 POJMY A POUŽITÉ SKRATKY.....	8
10 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA.....	8
11 Prílohy.....	8

Úvodné ustanovenia

V súlade so zákonom NR SR č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991 Z.z. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov, VZN BBSK č. 20/2012 o podmienkach poskytovania služieb a platení úhrad v ZSS BBSK, a Smernicou č. 001/2016/ODDSSZ o postupe prijímania a predvolávania občanov do ZSS v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK platnou od 1. 3. 2016 v platnom znení, vydávam túto smernicu pre DD a DSS Krupina.

Smernica upravuje všetky podrobnosti súvisiace podávaním informácií záujemcom o sociálnu službu, postupe pri vybavovaní žiadosti, s prijímaním a predvolávaním občanov z poradovníka čakateľov na poskytovanie sociálnych služieb a postupe pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v DD a DSS Krupina

1 Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu

Základné sociálne poradenstvo - informácie pre potenciálnych záujemcov o sociálnu službu, resp. pre ich rodinných príslušníkov je kompetentný podávať riaditeľ zariadenia, VSZÚ a sociálny pracovník.

V súlade so zákonom č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám sprístupňuje všeobecné informácie o:

- poskytovaní služieb
- kapacity zariadenia
- počte klientov
- vekovom zložení, pohlaví
- o výpočte a výške úhrady za poskytované služby
- o poradovníku čakateľov
- o možnosti ubytovania (počet lôžok na izbe)
- o možnostiach využívania voľného času
- o možnosti prehliadke zariadenia

Žiadosť o sprístupnenie informácií môže byť podaná:

- písomne
- telefonicky
- osobne

Informácia sa sprístupňuje bezplatne.

Informácie osobného charakteru sú podávané vhodným spôsobom v pracovné dni od 7.⁰⁰ do 15.⁰⁰ hod. v kancelárii riaditeľa, sociálnych pracovníčok a sestry.

Zodpovedný zamestnanec poskytne potrebné tlačivá, príp. odkáže na webové sídlo zariadenia a zriaďovateľa.

Zároveň kompetentná osoba zisťuje, čo záujemca od ponúkaných služieb očakáva a spoločne formulujú, aký druh, resp. forma sociálnej služby by bola pre klienta najvhodnejšia. Tieto informácie sú pre záujemcu nezáväznú, sú podané len za účelom ich oboznámenia s ponúkanými sociálnymi službami a s podmienkami, za akých sa poskytujú.

Takto poskytnuté informácie sú evidované v knihe „Sociálne poradenstvo“ uloženej v kancelárii sociálnych pracovníkov.

Zápis v knihe obsahuje: dátum, meno a adresa záujemcu, stručný obsah informácie a podpis zamestnanca, ktorý poskytol informácie.

.

2 Postup pri vybavovaní žiadosti o umiestnenie v ZSS

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb v Krupine poskytuje pre občanov formou celoročného pobytu dva druhy služieb:

Zariadenie pre seniorov (ZpS) - je pre fyzickú osobu, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a podľa prílohy 3) zákona č. 448/2008 Z.z. v platnom znení, má vydané rozhodnutie a posudok o odkázanosti na sociálnu službu - stupeň č. 4, 5 alebo 6.

Domov sociálnych služieb (DSS) - je pre plnoletú fyzickú osobu, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti podľa prílohy 3) zákona č. 448/2008 Z.z. v platnom znení, má vydané rozhodnutie a posudok o odkázanosti na sociálnu službu - stupeň 5 alebo 6.

Pre obidva druhy služieb je potrebné predložiť právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu a posudok o odkázanosti na sociálnu službu s určením stupňa odkázanosti.

Pre službu **ZpS (občania so starobným dôchodkom)** posudok odkázanosti vydaný mestským alebo obecným úradom v mieste trvalého bydliska - stupeň č. 4, 5 alebo 6. Pre jeho vybavenie a vydanie je potrebné požiadať na mestskom alebo obecnom úrade v mieste trvalého bydliska.

Pre službu **DSS (dospelí občania s postihnutím a duševnými poruchami do poberania starobného dôchodku)** posudok odkázanosti vydaný Banskobystrickým samosprávnym krajom - stupeň odkázanosti č. 5 alebo 6. Pre jeho vydanie je potrebné:

- vyplniť Žiadosť o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu
- priložiť požadované doklady (viď v prílohe č. 15)
- zaslať na Úrad Banskobystrického samosprávneho kraja

Po sociálnom šetrení, (na požiadanie ODDSSZ BBSK, môžu aj sociálni pracovníci DD a DSS Krupina vykonať sociálne šetrenie v nemocnici alebo domácnosti žiadateľa), doručení rozhodnutia žiadateľovi a vyznačení jeho právoplatnosti **je potrebné**

- vyplniť tlačivo Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby s uvedením
 - meno a priezvisko fyzickej osoby, ktorej sa má poskytovať sociálna služba,
 - dátum narodenia a adresa pobytu
 - druh sociálnej služby, ktorá sa má poskytovať fyzickej osobe
 - formu sociálnej služby, ktorá sa má poskytovať v zariadení
 - názov a miesto poskytovania sociálnej služby
 - žiadateľ má možnosť podať si žiadosť maximálne do troch verejných zariadení (napr. DD a DSS Krupina)
- priložiť rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu s vyznačenou právoplatnosťou a posudok o odkázanosti (fotokópie, originály si ponechá žiadateľ)
- priložiť aktuálne rozhodnutie o výške dôchodku a rozhodnutie o výške dôchodku z predchádzajúceho roka
- rozhodnutie súdu o určení opatrovníka (ak je žiadateľ pozbavený spôsobilosti na právne úkony)
- overené vyhlásenie o majetkových pomeroch

Takto skompletizovanú žiadosť je potrebné doručiť do DD a DSS Krupina (osobne, poštou, e-mailom). Kompletná žiadosť bude zaradená do poradovníka žiadateľov o poskytnutie sociálnej služby.

3 Poradovník žiadateľov o poskytnutie sociálnej služby

Poradovník čakaťel'ov je dokument prvotnej evidencie, ktorý vedie DD a DSS Krupina. Poradovník sa vedie zvlášť za službu zariadenie pre seniorov a zvlášť za domov sociálnych služieb.

Zaraďovanie do poradovníka, oslovenie žiadateľa, predvolávanie k nástupu, ako i vyradovanie z poradovníka je v kompetencii DD a DSS Krupina a upravuje ho Smernica č. 005/2018/OSSZ BBSK o postupe prijímania a predvolávania občanov do zariadení sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK zo dňa 15. 9. 2018 v platnom znení.

Po postúpení žiadosti na 1. miesto v poradovníku, ak sa nezmení sociálna situácia žiadateľa, a po uvoľnení miesta v konkrétnom, žiadateľom určenom zariadení, vyzve príslušný zamestnanec BBSK žiadateľa k nástupu do zariadenia sociálnych služieb.

Poradovníky sú zverejnené na internetovej stránke BBSK a DD a DSS Krupina.

4 Prijatie žiadateľa o poskytnutie sociálnej služby do DD a DSS

Sociálny pracovník po uvoľnení miesta v DD a DSS predvolá telefonicky alebo e-mailom k nástupu čakaťel'a ktorý je v poradovníku na 1 mieste, ak sa nedohodnú inak v zmysle čl. 5 Smernice č. 005/2018/OSSZ BBSK

Pri prijatí do DD a DSS Krupina je nevyhnutné priniesť / tlačivo v prílohe č. 1/:

- zdravotný záznam
- lieky
- občiansky preukaz
- preukaz poistenca
- osobné ošatenie označené priezviskom
- finančné prostriedky za zaplatenie prvej úhrady za poskytované sociálne služby
- preukaz ZŤP ak je jeho vlastníkom
- rozhodnutie sociálnej poisťovne o určení osobitného príjemcu dôchodku - ak je vydané
- potvrdenie o bezinfekčnosti, ktoré nesmie byť staršie ako 3 dni pred nástupom do ZSS

Po nástupe do zariadenia je vítaná spolupráca rodinných príslušníkov so zamestnancami DD a DSS.

5 Poskytovanie informácií v priebehu pobytu PSS v DD a DSS

Všeobecné informácie o poskytovaní sociálnych služieb v DD a DSS Krupina uvedené v bode 1) tejto smernice môže poverený zamestnanec poskytovať každému záujemcovi.

Informácie o konkrétnom poberateľovi sociálnych služieb umiestnenom v DD a DSS Krupina môžu byť podávané len osobám, ktoré si určí PSS sám pri nástupe do zariadenia a vstupnej anamnéze.

Informácie osobného charakteru sú podávané vhodným spôsobom v pracovné dni od 7.⁰⁰ do 15.⁰⁰ hod. v kancelárii riaditeľa, sociálnych pracovníčok a sestry.

Ak je PSS pozbavený spôsobilosti na právne úkony, sú informácie podávané zákonnému zástupcovi, alebo ak zo zdravotných dôvodov PSS nie je schopný komunikácie, tak môžu byť informácie podávané osobe, ktorá umiestnenie vybavovala, prípadne ním boli určené ďalšie osoby.

Na poskytovanie informácií o aktuálnej situácii, podmienkach poskytovania sociálnej služby, pobyte, správaní, o finančnej situácii, úhrade prípadne iných osobných potrebách PSS sú určené osoby:

- riaditeľ, vedúca sociálno-zdravotného úseku a sociálny pracovník

Ohľadom zdravotného stavu poskytuje informácie

- sestra, príp. riaditeľ

Za poskytovanie informácií formou verbálnej a neverbálnej komunikácie zodpovedajú:

Riaditeľ, VSZÚ, sociálna pracovníčka a sestra.

Takáto komunikácia je vedená na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania, vhodným spôsobom a na vhodnom mieste – kancelária riaditeľa, sociálnych pracovníkov, príp. sestry. Zamestnanec, ktorý poskytuje informácie musí ovládať spôsoby a metódy komunikácie.

Cieľom komunikácie s PSS, ale aj osobou, ktorá je informovaná, je

- dosiahnuť spokojnosť PSS a zúčastnených strán s poskytovanými službami
- podporiť schopnosť PSS riešiť problém, ak vznikol
- sprostredkovať PSS kontakt s príbuznými a okolím
- napomáhať, aby systémy podpory PSS pracovali humánne a efektívne
- rozvíjať a zlepšovať sociálne podmienky terapeutických metód v ich používaní

Určení zamestnanci ohľadom poskytovania informácií musia absolvovať pravidelné školenia o nových trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby a to formou interných školení jedenkrát za 2 mesiace.

6 Podpora a pomoc

Poberateľovi sociálnych služieb sú poskytnuté informácie o verejne dostupných službách v komunite prostredníctvom mapy bežne dostupných verejných služieb. Mapu spracúva a aktualizuje sociálny pracovník, aktívne prezentuje mapu prostredníctvom nástenky ktorá je voľne prístupná pre všetkých PSS pri vchode do ubytovacej časti.

DD a DSS zabezpečuje v prípade požiadavky PSS odborný sprievod pri využívaní verejne dostupných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou. Takýto sprievod je evidovaný v zošite „využívania verejných služieb a špecializovaných organizácií“ Tento zošit je uložený u sociálnych pracovníkov.

7 Poradenstvo

Na sociálno-zdravotnom úseku kompetentní zamestnanci poskytujú sociálne poradenstvo v nasledovnom rozsahu:

- poskytuje sociálne poradenstvo súvisiace s uzatváraním dohôd o platení úhrad rodinnými príslušníkmi, manželom (manželkou, deťmi),
- zabezpečuje kontakt s rodinou a priateľmi prijímateľov,
- vedenie osobnej agendy prijímateľov a písomný styk s rôznymi inštitúciami (súdy, katastrálne úrady, daňové úrady, soc. poisťovňa, zdrav. poisťovne, úrady práce, soc. vecí a rodiny, ..),
- zabezpečenie odosielania listových a poštových zásielok v rámci zariadenia,
- vedenie agendy úhrad za pobyt v zariadení,
- úschovu vkladných knižiek a cenných predmetov a evidenciu s tým spojenú,
- vedenie evidencie depozitu prijímateľov,
- vykonávanie evidencie vreckového na jednotlivých kontách depozitného účtu a osobných účtov,
- nákupy osobných a bežných vecí prijímateľom,
- spolupráca s inými inštitúciami pri vybavovaní rôznych sociálnych potrieb umiestneného občana, (orgánmi samosprávy, s akreditovanými subjektmi a ďalšími inštitúciami),
- spolupráca s odbornými zamestnancami zariadenia a ďalšími odborníkmi,
- presadzovanie a obhajoba práv a oprávnených záujmov občanov, prípadne jeho zastupovanie vo veciach občianskoprávneho konania, dedičské konanie,
- sociálne poradenstvo prijímateľom a rodinným príslušníkom občana, umiestneného v zariadení sociálnych služieb,
- vedenie osobných spisov prijímateľov,
- poslednú rozlúčku s prijímateľom (spracováva agendu s tým spojenú).

8 Zverejňovanie informácií prostredníctvom web stránky

Na webovej stránke sú zverejňované dokumenty, ktoré informujú záujemcov o sociálnu službu, ale i umiestnených poberateľov sociálnych služieb a širokú verejnosť o základných podmienkach pre umiestnenie v DD a DSS, cez poskytované služby a úhrady za poskytnuté služby, voľnočasové aktivity až po ukončenie pobytu. Všetky informácie sú uvedené v dokumentoch:

- Postup prijímania a predvolávania občanov do DD a DSS Krupina a poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu
- Poradovník čakateľov
- Domáci poriadok
- Úhrady za služby
- Fotogaléria
- Evidencia a spôsob použitia peňažných a nepeňažných darov
- Určenie postupov a pravidiel krízových situácií.
- Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Riešenie konfliktov medzi zamestnancami
- Register zmlúv
- Verejné obstarávanie

.....

Za aktualizáciu interných predpisov a ich zverejnenie sa stará riaditeľ a zástupca riaditeľa DD a DSS Krupina

Riaditeľ DD a DSS. overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách kontrolou funkčnosti webovej stránky.

Pre zverejňovanie audio – záznamov, fotiek a fyzickej identity poberateľov sociálnych služieb, ktoré sa využívajú na propagáciu DD a DSS Krupina je nevyhnutný písomný súhlas PSS vypracovaný v zmysle Bezpečnostného projektu DD a DSS.

9 Pojmy a použité skratky

Pojmy

Organizácia Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb, Partizánska 24/2,
963 01 Krupina
Zriaďovateľ Banskobystrický samosprávny kraj

Použité skratky

DD a DSS	Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb
BBSK	Banskobystrický samosprávny kraj
ODDSSZ	Oddelenie sociálnych vecí a zdravotníctva
PSS	poberateľ sociálnych služieb
VSZÚ	Vedúca sociálno-zdravotného úseku
VEPÚ	vedúca ekonomicko – prevádzkového úseku
Z. z.	zbierka zákonov
ÚBBSK	Úrad Banskobystrického samosprávneho kraja
ZSS	Zariadenie sociálnych služieb

10 Záverečné ustanovenia

Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť 1. 10. 2018

11 Prílohy

- 1) Informačný list pred nástupom do DD a DSS Krupina

Príloha č. 1

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/☎

V Krupine, dňa

Mgr. Baťová, 045/55 11 532

VEC: Prijatie do Domova dôchodkov a domova sociálnych služieb

Vážená pani/Vážený pán

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb Krupina, Partizánska 24/2, Krupina, Vám na základe Vašej žiadosti o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby oznamuje, že Vás dňa v dopoludňajších hodinách predvoláva k nástupu do zariadenia.

K nástupu do Domova je potrebné predložiť nasledovné doklady:

1. platný občiansky preukaz,
2. preukaz poistenca zdravotnej poisťovne,
3. preukaz ZŤP (ak ste jeho držiteľom),
4. zoznam liekov s presným rozpisom ich užívania od obvodného lekára, vrátane informácie o všetkých odborných ošetrojúcich lekároch,
5. lieky na 1 mesiac,
6. potvrdenie o bezinfekčnosti nie staršie ako 3 dni (priložené tlačivo),
7. v prípade, že sa nedokážete podpísať, je potrebné predložiť lekárske potvrdenie dokumentujúce toto zdravotné postihnutie. V prípade, ak ste poverili Vaším zastupovaním inú osobu, je potrebné predložiť úradne overené splnomocnenie (resp. generálnu plnú moc),
8. v prípade, že ste zbavený spôsobilosti alebo je Vaša spôsobilosť na právne úkony obmedzená, prosíme predložiť uznesenie o zbavení spôsobilosti na právne úkony z okresného súdu a listinu o ustanovení opatrovníka,
9. aktuálne rozhodnutie Sociálnej poisťovne o výške dôchodku alebo iný doklad preukazujúci Váš príjem,
10. potvrdenie ÚPSVaR o poberaní dávok a príspevkov (ak ste ich poberateľom),
11. vyhlásenie o majetkových pomeroch s úradne overeným podpisom (priložené tlačivo).

Zároveň pred príchodom do zariadenia oznámte na príslušnom poštovom úrade zmenu vašej adresy.

Pre svoju osobnú potrebu si so sebou prineste:

1. osobné šatstvo a obuv na jednotlivé ročné obdobia v interiéri a exteriéri, nezabudnite druh a množstvo ošatenia prispôbiť aj svojmu zdravotnému stavu (napr. pri inkontinencii) a viditeľne ho označiť svojim menom,
2. hygienické potreby (toaletné potreby – toaletný papier, mydlo, šampón, uteráky, osušky, potreby na čistenie zubov/zubných náhrad ap.) a ďalšie zdravotnícke potreby (inkontinenčné pomôcky na 1 mesiac – napr. plienky, týždenný dávkovač na lieky, barly, korzety ap.),
3. drobné predmety osobnej potreby (napr. príbor, hrnček, dózu na potraviny ap.), resp. obľúbené predmety (fotografie, vankúšik, deku, obraz, kvet ap.).

V prípade akýkoľvek prekážok, ktoré by Vám znemožňovali nástup do nášho zariadenia, nás informujte na tel. č.

Tešíme sa na skoré stretnutie s Vami.

S pozdravom

Mgr Anna Korčoková
riaditeľka DD a DSS Krupina