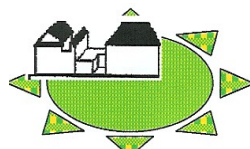




**BANSKOBYSSTRICKÝ
SAMOSPRAVNÝ KRAJ**



DOMOV DÔCHODCOV A DOMOV

**SMERNICA
č. 47
KOMPLEXNÉ SOCIÁLNE SLUŽBY V DD A DSS SUŠANY**

Dátum platnosti od: 01.07.2023	VYPRACOVAL	OVERIL	SCHVÁLIL
Meno a priezvisko:	Mgr. Jana Kubišová	Mgr. Nociarová Ľubica	Ing. Miroslav Bičan
Funkcia:	Vedúca SZU	Manažérka kvality	Riaditeľ
Dátum:	30.06.2023	01.07.2023	01.07.2023
Podpis:			

**Interná smernica IS/47
KOMPLEXNÉ SOCIÁLNE SLUŽBY DD A DSS SUŠANY**

Čl. 1

Všeobecné ustanovenia

Komplexné sociálne služby, ktorých účelom je stanoviť záväzný, jednotný postup a zodpovednosť pri procese sociálnej činnosti v podmienkach Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb Sušany (ďalej len „DD a DSS“) a upravuje otázky súvisiace s pobytom prijímateľov sociálnej služby (ďalej len „PSS“) v tomto zariadení tak, aby sa v čo najväčšej miere napĺňalo poslanie a cieľ zariadenia v kvalite poskytovaných služieb.

Zariadenie v súlade so zákonom 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) vydáva túto smernicu, ktorou bližšie ustanovuje, konkretizuje a zabezpečuje jednotný postup pri poskytovaní sociálnej služby pre prijímateľov sociálnej služby vo svojom zariadení.

Definícia pojmov:

- 1. Sociálna služba** je odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú v zariadení zamerané na:
 - prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,
 - zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
 - zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
 - riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby,
 - prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny.

Sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb (Príloha č.1 – Metódy a techniky sociálnej práce).

- 2. Nepriaznivá sociálna situácia** je ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzenie jej schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy.
- 3. Prijímateľ sociálnej služby** je fyzická osoba, ktorá je občanom Slovenskej republiky (ďalej len „SR“) a má na území SR trvalý pobyt alebo prechodný pobyt hlásený podľa zákona o hlásení pobytu občanov SR a registri občanov SR.
- 4. Poskytovateľ sociálnej služby** je právnická osoba zriadená Banskobystrickým samosprávnym krajom.
- 5. Sociálny pracovník** je odborník, ktorý sa zaoberá sociálnou pomocou jednotlivcom (na praktickej a vedeckej úrovni), skupine alebo komunite, keď sa dočasne alebo trvale nachádza v problémovej sociálnej situácii vyžadujúcej spoločenskú intervenciu.

Úlohy sociálneho pracovníka:

- pomáha PSS žiť slobodný život v sociálne spravodlivom prostredí,

- pomáha PSS pri riešení sociálnych problémov,
- vytvára spoločensky primerané podmienky života PSS, aby bol schopný na spoločensky uznávanej úrovni existovať a fungovať v interakcii so svojím sociálnym prostredím,
- pomáha PSS vytvoriť si rovnováhu medzi možnosťami a požiadavkami sociálneho prostredia a vlastnými potrebami a schopnosťami a podľa toho si zvoliť postavenie v sociálnom prostredí,
- nabáda PSS k správnym postojom k životu a k spoločensky vhodným spôsobom správania,
- učí PSS rozvíjať a zlepšovať ich schopnosť riešiť problémy.

Sociálny pracovník musí ponúkať PSS pomoc účinnú, ktorá musí byť:

- včasná, adresná,
- musí odrážať individuálne potreby PSS,
- musí odrážať optimálnu mieru pomoci.

6. Kľúčový pracovník koordinuje individuálne plánovanie, podporuje a sprevádza PSS v procese individuálneho poradenstva.

Vystupuje ako

- obhajca obhajujúc záujmy PSS,
- koordinátor služieb pre konkrétneho PSS,
- podporovateľ PSS.

Čl. 2 Zodpovednosti a právomoci

Zodpovednosť, právomoc a vzájomné vzťahy pracovníkov, ktorí riadia, vykonávajú a overujú činnosti ovplyvňujúce kvalitu, sú vymedzené v Pravidlách spolunažívania a v pracovných náplniach jednotlivých pracovníkov podľa ich funkčného zaradenia, ktoré tvoria súčasť ich pracovnej zmluvy. Za spracovanie a vydanie tejto smernice sú zodpovední sociálni pracovníci sociálno-zdravotného úseku. Každý pracovník, ktorý zistí chybu v týchto štandardoch je povinný o nej bezodkladne informovať spracovateľa.

Čl. 3 Sociálne služby

1. Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovanej sociálnej služby

Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby v DD a DSS zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny, komunity a sú určované v súlade s princípom subsidiarity.

- a) Druh, forma a rozsah poskytovania sociálnej služby je v zariadení určený podľa nepriaznivej sociálnej situácie PSS a podľa stupňa odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby.
- b) Zariadenie poskytuje sociálne služby v zmysle zriaďovacej listiny vydanej Banskobystrickým samosprávnym krajom ako zriaďovateľom.
- c) Zariadenie poskytuje pobytovú sociálnu službu ako celoročnú.

- d) Sociálne služby sa poskytujú PSS v Domove dôchodcov a domove sociálnych služieb Sušany, Sušany 72 pre 49 prijímateľov sociálnych služieb ,Hrnčiarske Zalužany 281 pre 6 prijímateľov sociálnych služieb , 980 12 Hrnčiarske Zalužany
- e) Sociálne služby sa PSS poskytujú na určitý, resp. na neurčitý čas.
- f) Zariadenie ako poskytovateľ sociálnej služby vykonáva tieto činnosti:

odborné:

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

obslužné:

- ubytovanie a vecné plnenie spojené s ubytovaním,
- stravovanie,
- pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva, užívanie elektrospotrebičov,

d'alsie činnosti:

- osobné vybavenie,
- úschova cenných vecí,
- záujmová činnosť,
- zastupovanie v úradnom styku,
- zabezpečovanie zdravotníckych pomôcok a liekov – riešené dotazníkom záujmu o uvedenú činnosť,
- nakupovanie,
- sprostredkovanie kaderníckych a pedikérskych služieb,
- zabezpečovanie duchovných potrieb.

iné činnosti:

- jednorazová úhrada za sociálnu službu.

- g) Zariadenie zabezpečuje pre PSS prepravu na bežné lekárske vyšetrenia v spolupráci s ošetrojúcim lekárom sanitkami.

2. Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu

- a) V DD a DSS záujemcom o sociálnu službu, PSS a jeho rodine a iným osobám poskytujú komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností. Informácie osobného charakteru sú záujemcom o sociálnu službu, PSS a jeho rodine a iným osobám podávané vhodným spôsobom. **Informácie sú poskytované počas pracovných dní v čase od 7⁰⁰ do 15⁰⁰ hod. v kancelárii riaditeľa, sociálnej pracovníčky a vedúcej SZU pričom komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania.**
- b) Riaditeľ DD a DSS, vedúca SZU a sociálna pracovníčka zabezpečujú, aby poskytovanie informácií prebiehalo nerušeným spôsobom.
- c) Sociálny pracovník môže poskytovať informácie aj v atypických podmienkach (sociálne šetrenie v rodine žiadateľa pred nástupom do zariadenia a pod.).

d) Riaditeľ, vedúca SZU a sociálny pracovník aktívne komunikujú so záujemcom o sociálnu službu, PSS a jeho rodinou formami komunikácie:

- **verbálna** / slovná komunikácia
 - hovorová komunikácia (komunikácia ústnym podaním pri osobnom kontakte, telefonická komunikácia)
 - písomná komunikácia (listová komunikácia, e- mailová komunikácia) o činnostiach, službách, úhradách za poskytované služby a aktivitách vykonávaných v zariadení. Ako druhy verbálnej komunikácie sa najčastejšie využívajú: rozhovor pri individuálnej sociálnej práci a skupinový rozhovor, pričom sociálni pracovníci využívajú aj iné metódy sociálnej práce (Príloha č.1 – Metódy a techniky sociálnej práce).
- **neverbálna** / mimoslovná komunikácia
 - pri dorozumievaní nahrádza slová gestikulácia, mimika, reč tela, zovňajšok.

Neverbálna komunikácia podporuje verbálnu a je dôležitá najmä pri prejavovaní emócií, ovplyvňovaní postojov a vytváraní dojmov.

Cieľom komunikácie je:

- informovať, počúvať, diskutovať,
- odovzdať a prijať informácie tak, aby ju adresát pochopil.

Všetky získané, spracované a odoslané informácie sa zapisujú do Evidencie o sociálnom poradenstve (ďalej len „EoSP“) (Príloha č.2 – Evidencia o sociálnom poradenstve).

Písomné informácie doručené poštou sa zapisujú do centrálnej pošty na ekonomickom úseku.

Písomné dokumenty, ktoré sa týkajú poskytovania informácií záujemcov o sociálnu službu sú postúpené sociálnej pracovníčke, ktorá ich následne zapíše do EoSP a vybaví, upravuje PO 11 Aplikácia zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám.

O najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnych služieb, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb sú záujemcovi o sociálne služby, PSS, jeho rodine a iným osobám poskytované informácie prostredníctvom hovorovej a písomnej komunikácie, ktorú zabezpečujú riaditeľ DD a DSS a sociálny pracovník, ako aj aktuálnymi informáciami o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnych služieb zverejnenými na webovej stránke, na adrese www.ddadsssusany.sk.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Sociálni pracovníci majú teoretické vedomosti a praktické skúsenosti, ktoré získali počas vysokoškolského štúdia (v oblasti sociálna práca, sociálna pedagogika, andragogika, sociálna politika, nácvik komunikačných schopností, metodika vedenia individuálneho poradenstva), absolvovaním odbornej spôsobilosti pre výkon práce sociálneho pracovníka, supervíziou tímu zariadenia, účasťou na školeniach, seminároch na celoživotným vzdelávaním.

Sociálni pracovníci zariadenia poskytujú sociálne poradenstvo nielen záujemcom o

poskytnutie sociálnych služieb v zariadení a ich rodinným príslušníkom, komunitám, ale i všeobecné informácie a poradenstvo pre ľudí, ktorí potrebujú sociálnu pomoc.

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

3. Konanie o začatí poskytovania sociálnej služby

Konanie o začatí poskytovania sociálnej služby v DD a DSS prebieha v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, v zmysle Smernice BBSK č. 005/2018/ODDSS o postupe prijímania občanov do zariadení sociálnych služieb, zákona o správnom konaní a na základe žiadosti o poskytovanie sociálnej služby.

3.1 Konanie pred začatím poskytovania sociálnej služby

- a) Konanie o odkázanosti na sociálnu službu zariadenia sa začína na základe písomnej žiadosti fyzickej osoby o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu, a to v súlade s § 92 ods. 1 až 2, ktorá sa podáva na obci, respektíve BBSK ak sa jedná o druh sociálnej služby DSS - domov sociálnych služieb.
- b) Obec posúdi na základe lekárskej a sociálnej posudkovej činnosti odkázanosť fyzickej osoby a vydá rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu s posudkom na odkázanosť fyzickej osoby na sociálnu službu.
- c) Ak má fyzická osoba právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu, podá Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby do zariadenia. (Príloha č.3 – Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby).

3.2 Žiadosť o poskytovanie sociálnej služby

- a) Zariadenie doručení žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby zaeviduje a prideli jej číslo v centrálnej pošte na ekonomickom úseku. Ekonomický úsek postúpi zaevidovanú žiadosť SPI.
- b) Žiadosť musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti a doložené prílohy v zmysle zákona 448/2008 Z. z. vid' (Príloha č.3 – Žiadosť o zabezpečenie poskytovania poskytovaní sociálnej služby). (toto neplatí, ak sa jedná o fyzickú osobu, ktorej sa má poskytovať sociálnu službu bezodkladne a fyzickú osobu, ktorá bude platiť úhradu najmenej vo výške ekonomicky oprávnených nákladov).
- c) Sociálny pracovník posúdi či je žiadosť kompletná. V prípade nekompletnej žiadosti vyžiada jej doplnenie.
- d) Sociálny pracovník zaraďi kompletnú žiadosť do Zoznamu čakateľov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, o čom je žiadateľ informovaný písomným Oznámením o zaradení do zoznamu čakateľov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby prostredníctvom pošty. (Príloha č.4 – Oznámenie o zaradení do zoznamu čakateľov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby).
- e) Žiadatelia sú do zariadenia zaraďovaní do Zoznamu čakateľov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby podľa poradia, v akom bola doručená kompletná žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby. V prípade, že bola doručená nekompletná žiadosť a bolo nevyhnutné jej doplnenie, rozhodujúcim je dátum skompletizovania žiadosti.

3.3 Register žiadostí

- a) V prípade, že nie je pre žiadateľa o poskytovanie sociálnej služby voľné vhodné

miesto a žiadateľ súhlasí, je jeho žiadosť zaradená do zoznamu čakaťel'ov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby.

- b) Zariadenie vedie zoznam čakaťel'ov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby.
- c) V prípade, že žiadateľ zaradený v zozname čakaťel'ov o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby po uvoľnení miesta v zariadení neprejaví záujem o začatie poskytovania sociálnej služby alebo bez uvedenia dôvodu nenastúpi v určený deň do zariadenia, je jeho žiadosť vyradená zo zoznamu čakaťel'ov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby.
- d) Žiadateľ môže byť vyradený zo zoznamu čakaťel'ov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby na základe písomného čestného prehlásenia alebo telefonicky, o čom sociálna pracovníčka vedie úradný záznam, alebo na základe oznámenia o úmrtí žiadateľa.
- e) V prípade, že je žiadateľ vyzvaný na nástup a nesúhlasí aktuálne s nástupom do zariadenia bude vyradený zo zoznamu čakaťel'ov na poskytovanie SS.

3.4 Bezodkladné poskytnutie sociálnej služby – prednostné prijatie

Zariadenie v prípade, že má voľné vhodné miesto začne bezodkladne poskytovať sociálnu službu na žiadosť BBSK, fyzickej osobe podľa § 8 zákona 448/2008 Z .z. v znení neskorších právnych predpisov. Na základe žiadosti BBSK o bezodkladné umiestnenie sa môže poskytovať sociálna služba aj žiadateľovi, ktorý nemá žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby zaradenú v zozname čakaťel'ov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby. Pri bezodkladnom poskytnutí sociálnej služby predloží fyzická osoba písomnú žiadosť dodatočne.

4. Začatie poskytovania sociálnej služby

4.1 Pozvanie

- V prípade, že má zariadenie voľné miesto je najvyššie zaradený v Zozname čakaťel'ov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby (najmenšie číslo) telefonicky oslovený, či má záujem byť umiestnený v zariadení. Ak má žiadateľ záujem vykoná riaditeľ a VZÚ sociálne šetrenie v jeho domácnosti. Žiadateľ je písomne vyzvaný na nástup do zariadenia. (Príloha č.5 – Pozvanie na nástup do zariadenia sociálnych služieb).
- Zariadenie poskytne žiadateľovi dostatočne dlhý čas (minimálne 5 dní) na vybavenie všetkých náležitostí spojených s nástupom do zariadenia.
- V Pozvaní na nástup do zariadenia sociálnych služieb sa uvedú všetky náležitosti potrebné k začatiu a následnému poskytovaniu sociálnej služby a to: dátum začatia poskytovania sociálnej služby, doklady – ktoré je potrebné predložiť pred uzatvorením zmluvy o poskytovaní sociálnej služby (napr. občiansky preukaz, doklady o príjme,.....), nevyhnutné lekárske vyšetrenia, iné doklady a tlačivá potrebné k zabezpečeniu poskytovania sociálnej služby, odporúčaný zoznam vecí a pod. Tlačivo obsahuje aj upozornenie, čo nie je vhodné priniesť do zariadenia z hľadiska hygieny.

4.2 Prijatie

- Žiadateľ je prijímaný spravidla v kancelárií sociálnej pracovníčky . Bezprostredne po príchode je so žiadateľom uzatvorená Zmluva o poskytovaní sociálnej služby, (Príloha č.6 – Zmluva o poskytovaní sociálnej služby), ktorej je súčasťou Kalkulačný list (Príloha č.7 – Kalkulačný list)
- V prípade potreby a vzhľadom na zdravotný stav prijímateľa sociálnej služby, ktorému je zasielaný dôchodok na jeho osobný účet podpisuje prijímateľ sociálnej služby tlačivo pre jeho banku na stanovenie výšky úhrady za účelom zadania trvalého príkazu v banke (Príloha č. 8 Stanovenie výšky úhrady za účelom zadania trvalého príkazu).
- Pri nástupe sa podpisuje aj Súhlas so zasielaním dôchodku do Sociálnej poisťovne. (Príloha č.9– Súhlas so zasielaním dôchodku).
- Ak má prijímateľ SS poukazovaný dôchodok hromadným poukazom podpisuje Súhlas s bezhotovostným zrážaním úhrady (Príloha č. 10 Súhlas s bezhotovostným zrážaním úhrady).
- V prípade, že prijímateľ SS zo zdravotných dôvodov sa nedokáže podpísať , je podpísané je Generálne plnomocenstvo (Príloha č.11 – Generálne plnomocenstvo).
- Pre nového PSS je vypracované : Potvrdenie o pobyte (Príloha č.12 – Potvrdenie o pobyte). Hlásenie o prijatí do zariadenia sociálnej služby (Príloha č.13 - Hlásenie o prijatí do zariadenia sociálnej služby).
- Sociálny pracovník vypíše Kartu úhrad prijímateľa sociálnej služby. (Príloha č.14 – Karta úhrad prijímateľa sociálnej služby).
- Novoprijatý PSS je zaevidovaný do Kmeňovej knihy prijímateľov sociálnej služby.
- Sociálni pracovníci informujú pri nástupe zrozumiteľnou formou každého nového PSS:
 - o ľudských právach a slobodách, (bližšie upravuje Smernica Ľudské práva a slobody)
 - o pravidlách spolunažívania,
 - o ochrane pred zlým zaobchádzaním,
 - o možnosti vyjadriť svoje pripomienky, sťažnosti, podnety a vyhotovia o tom záznam - Informovanie o ľudských právach a slobodách prijímateľa sociálnej služby, o pravidlách spolunažívania, o možnosti vyjadriť svoje pripomienky, návrhy a sťažnosti (Príloha č. 15 – Informovanie o ľudských právach a slobodách, o pravidlách spolunažívania, o možnosti vyjadriť svoje pripomienky, návrhy a sťažnosti, o ochrane pred zlým zaobchádzaním).
- Prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina a iné osoby sú informovaní o možnosti podania podnetu pri zistení porušovania ochrany ľudských práv a slobôd, a to u sociálneho pracovníka. Sociálny pracovník podnety, ktoré okrem PSS, jeho rodiny a iných osôb môžu podať aj zamestnanci zariadenia zaeviduje do Evidencie o porušovaní ľudských práv a slobôd (Príloha č. 16 - Evidencia o porušovaní ľudských práv a slobôd) a určia nápravné opatrenia na odstránenie problémov. Prijímateľ sociálnej služby je informovaný o možnosti opätovného preštudovania si dokumentov o ľudských právach a slobodách ako aj o pravidlách spolunažívania, ktoré sú vyvesené na informačnej tabuli zariadenia.

- Sociálna pracovníčka informuje o možnosti PSS, jeho rodiny a iných osôb vyjadriť svoje postrehy, návrhy, pripomienky a sťažnosti písomne a to formou:
 - a) vlastnoručne napísaným podnetom.

Pripomienky, návrhy a sťažnosti sa vhadzujú do zbernej skrinky „Pripomienky, návrhy a sťažnosti“, ktorá sa nachádza sa vo vstupnej hale.
- PSS sú vysvetlené možnosti úschovy cenných vecí, vkladných knižiek, platobných kariet, peňažnej hotovosti a dokladov v zariadení a v prípade, že prejaví o túto službu záujem je vypracovaná Zmluva o úschove (viď časť 5.11.1).
- Sociálna pracovníčka podpisuje s novým prijímateľom sociálnej služby:
 - a) súhlas o spracovaní osobných údajov na marketingové a propagačné účely: v ktorom PSS svojim podpisom vyjadruje súhlas so zhromažďovaním a spracovaním osobných údajov, v rozsahu nasnímaná fyzická identita zverejnená prostredníctvom fotografických, filmových a zvukových záznamov v elektronických a tlačových médiách, na výstavách a na ich spracovanie na CD, VHS, DVD nosičoch na marketingové účely. Súhlas na zverejnenie fotografií z akcie zariadenia sa prerokuje s Výborom prijímateľov sociálnej služby a následne sa fotografie zverejnia na web stránke zariadenia. (Príloha č. 34 – Súhlas so zverejnením osobných údajov na marketingové účely).
- Prijímateľovi sociálnej služby je pridelená izba, na ktorú ho odvedie sociálny pracovník alebo VZÚ (resp. poverený zamestnanec sociálno-zdravotného úseku). Pridelená mu je posteľ, nočný stolík, polička, uzamykateľná skriňa. Ostatné náležitosti viď. Pravidlá spolunažívania zariadenia. PSS môže byť, ak má záujem ubytovaný na jednoposteľovej izbe, ak pri jeho nástupe, nie je takáto izba voľná, sociálny pracovník mu pomôže napísať Žiadosť prijímateľa sociálnej služby o jednoposteľovú izbu (príloha č.17 – Žiadosť o jednoposteľovú izbu). PSS sú umiestňovaní na jednoposteľovú izbu podľa poradia, v akom sú zapísaní.
- Úhradu za poskytované sociálne služby platí PSS, jeho rodina a iné osoby spôsobom, akým si vyberú, a to:
 - v hotovosti, cez pokladňu,
 - poukazovaním dôchodku zo Soc. poisťovne priamo do zariadenia (hromadnou listinou),
 - poštovou poukážkou,
 - prevodom na účet zariadenia.
- Ak prijímateľ sociálnej služby nemá príjem alebo jeho príjem nepostačuje na platenie úhrady za sociálnu službu, úhradu za sociálnu službu alebo jej časť bude platiť aj iná osoba a to: manžel (manželka) alebo deti, ak sú pri prijatí prítomní, v takomto prípade poskytovateľ uzatvorí Zmluvu o platení úhrady za sociálnu službu. (Príloha č.18 – Zmluva o platení úhrady za sociálnu službu).

4.3 Adaptácia prijímateľa sociálnej služby

Práca je tímová a vyžaduje si individuálny prístup k PSS. Každý zamestnanec DD a DSS veľkou mierou prispieva k uľahčeniu adaptácie prijímateľa sociálnej služby v jeho novom domove. Zamestnanci v priamom kontakte s PSS ho budú vo zvýšenej miere sprevádzať v procese adaptácie, budú mu venovať viac pozornosti a času, sledovať

jeho potreby a reakcie.

Vstupnú adaptáciu vykonáva sociálny pracovník, pričom využíva vhodné metódy sociálnej práce (Príloha č.1- Metódy a techniky sociálnej práce) a sleduje priebeh adaptácie PSS, priebežne ho vyhodnocuje, pričom berie do úvahy fázu adaptačného procesu, v ktorej sa PSS nachádza, v prípade potreby konzultuje s inými zamestnancami alebo odborníkmi. V priebehu adaptácie prebieha taktiež úzka spolupráca s rodinou a inými blízkymi osobami PSS.

Adaptácia PSS sa pravidelne hodnotí na základe formulára po 1., 3. a 6. mesiaci od prijatia a zisťuje sa, aký je jej priebeh (Príloha č.19- Záznam o adaptačnom procese prijímateľa sociálnej služby).

Hodnotenie adaptácie:

- **Dobrá adaptácia**, dá sa charakterizovať ako adaptácia, kedy prijímateľ sociálnej služby spolupracuje s personálom, je vyrovnaný a veselý, nadväzuje kontakty, má záujem o činnosti a akcie, do ktorých sa rád zapája. Teší sa na jedlo, má záľuby, ktorým sa venuje.
- **Zhoršená adaptácia**, prijímateľ sociálnej služby je málo aktívny, reaguje len na výzvy, nemá priateľov, neprejavuje záujem o okolie a činnosť v zariadení. Býva podráždený, plačlivý. Odmieta stravu a nechutí mu jesť. Nemá žiadne záľuby.
- **Nedostatočná adaptácia** sa vyznačuje tým, že prijímateľ sociálnej služby nespupracuje s personálom, vyhýba sa kontaktom, je apatický, depresívny, často odmieta jedlo. Odmieta sa pohybovať, nemá záľuby a o nič neprejavuje záujem. Odmieta sa zúčastňovať na akciách a podujatiach a často končí požiadavkou na ukončenie poskytovania sociálnej služby.

4.4 Individuálny plán

DD a DSS Sušany pri poskytovaní sociálnej služby prihliada na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Sociálne služby sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.

a) Cieľ IP

Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí.

b) V užšom ponímaní je IP charakterizovaný:

- účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou PSS, IP je realizované pre všetky PSS v zariadení (príloha č. 21- Individuálny plán),
- nie je cieľ ale prostriedok PSS na dosiahnutie kvalitného života,
- cieľom je vytvorenie podpory, aby mohol PSS žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život, aby PSS dostal kompaktné, koordinované, flexibilné a individuálne

prispôsobené služby (aj mimo zariadenia, v komunite), je nástrojom spolupráce PSS a jeho kľúčového pracovníka (viď časť 3.).

- PSS si sám vyberie na základe osobnej preferencie v procese individuálneho plánovania kľúčového pracovníka. Počet individuálnych plánov koordinovaných jedným kľúčovým pracovníkom poskytovateľa sociálnej služby zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory prijímateľov sociálnych služieb.
- IP vypracuje kľúčový pracovník alebo sociálny pracovník, ktorého si vybral PSS už v adaptačnom procese, v spolupráci s PSS / opatrovníkom alebo s rodinným príslušníkom, prípadne treťou osobou. IP je vypracovaný takou formou, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite. Individuálny plán (v čase adaptácie) si stanovuje PSS s kľúčovým pracovníkom a sociálnym pracovníkom od prvého dňa nástupu do zariadenia. IP sa zakladá do osobného spisu prijímateľa.
- v procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ktorý špecifikuje starostlivosť, podporu a možnosti nezávislého života podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.
- je nástrojom spolupráce pracovníkov zariadenia, zriaďovateľa a iných poskytovateľov sociálnej služby v rámci jeho komunity,
- je vlastníctvom prijímateľa sociálnej služby,
- je výsledok predstáv prijímateľa sociálnej služby a nielen plán, ktorý ho popisuje.

c) Vypracovanie IP

Proces vypracovania IP musí vychádzať z týchto zásad:

➤ **Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory** (Príloha č. 21 - Individuálny Plán /Identifikácia individuálnych potrieb PSS, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory, Čo zvládam sám / sama a akú potrebujem pomoc). Ide o zmapovanie bio-psycho-sociálnych potrieb a rodinnej siete.

Voľba cieľov- ciele IP a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a jeho rodiny. Ciele sú zamerané na fyziologické, sociálne, psychické, kultúrne a spirituálne oblasti, akvizície, vzdelávanie a zamestnávanie, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu.

➤ Ciele IP sú ciele PSS a sú definované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom ako „ciele spolupráce“. Pri práci s PSS, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a definovaní cieľov sociálnej služby sa venuje pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovaniu potrieb PSS.

- Ciele IP sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym.
- Ciele IP vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka.

Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) spĺňajú podmienky cieľa:

- špecifickosť, konkrétnosť,
- merateľnosť,

- akceptácia PSS,
 - reálnosť,
 - časové vymedzenie jeho dosiahnutia
- **Voľba a popis metód** – metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby sú akceptované PSS, jeho rodinou a inými osobami (príloha č.21-Individuálny plán).
- **Plán činností** – jednotlivé kroky sú vypracované v písomnej forme:
- Plán, (čo je potrebné urobiť), pričom je jasne dané konkrétne miesto, čas, metóda realizácie a sú určené zodpovedné osoby, ktoré budú PSS poskytovať vopred dohodnutú mieru podpory.
- **Individuálny krízový plán** (príloha č. 36) - konkrétne postupy na prevenciu a riešenie konkrétnych situácií jednotlivých prijímateľov sociálnej služby (ide o identifikáciu spúšťačov a faktorov, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz a ich riešení v prípade, ak k nim dôjde, sú definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym PSS, na ich tvorbe sa spolupodieľa PSS, jeho rodina alebo iná fyzická osoba), ktoré sú okamžite k dispozícii v prípade krízy a zamestnanci sú s nimi oboznámení.

➤ **Hodnotenie**

Plán hodnotenia IP je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb PSS a hodnotí sa minimálne raz za pol roka. Priebežné hodnotenie IP a vyhodnotenie IP sú písomne zaznamenané kľúčovým pracovníkom, ktorý sleduje aký sa dosiahol výsledok, čo sa dosiahlo a čo prípadne potrebné zlepšiť. PSS vyjadruje písomne svoj súhlas s vyhodnotením cieľov.

Hodnotí sa splniteľnosť cieľa:

- a) cieľ je splnený
- b) cieľ je nespĺnený a odporúčame:
 - v celi pokračovať
 - cieľ upraviť
 - stanoviť nový cieľ

5. Sociálna práca

5.1 Cieľ a zameranie sociálnej práce

Sociálna práca je odborná disciplína, ktorá odbornými špeciálnymi pracovnými metódami zaisťuje sociálnu starostlivosť o človeka na profesionálnom základe. Zaoberá sa optimálnym fungovaním sociálnych inštitúcií zameraných na starostlivosť, zabezpečenie a pomoc jednotlivcom, skupinám a komunitám.

Cieľom sociálnej práce ako praktickej činnosti je profesionálna aktivita, ktorá umožňuje jednotlivcom, skupinám a komunitám:

- identifikovať,
- eliminovať,
- riešiť alebo zmierniť sociálne negatívne problémy alebo vplyvy prostredia, ktoré na nich pôsobia negatívne.

5.2 Metódy a techniky sociálnej práce

Sociálni pracovníci v DD a DSS Sušany odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby vykonávajú metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva.

Metóda sa chápe ako cesta a technika ako spôsob, ktorým sa cesta prekonáva. Technika sociálnej práce je návod na použitie metódy, jej prispôbenie tak, aby zodpovedala riešeniu problému vyplývajúceho zo situácie prijímateľa sociálnej služby.

Sociálni pracovníci vypracúvajú a využívajú metódy sociálnej práce (Príloha č.1 – Metódy a techniky sociálnej práce) ako presne vymedzené a definované spôsoby poznávania a riešenia sociálnych javov, t.j.:

- a) identifikovanie a definovanie sociálneho problému, prípadne sociálnej situácie (sociálna diagnóza),
- b) eliminovanie, prípadne zmierňovanie sociálnej negatívnej situácie (sociálna terapia),
- c) vyhodnocovanie účinnosti sociálnych opatrení a spôsobu rehabilitácie,
- d) sociálneho výskumu a zovšeobecňovanie výsledkov výskumu.

5.3 Administrácia v sociálnej práci

Sociálnou administráciou sa rozumie súbor administratívno-legislatívnych postupov vedúcich k posudzovaniu, dokumentovaniu a riešeniu situácie prijímateľa sociálnej služby. Plní funkciu sociálneho manažmentu v sociálnej práci.

Dokumentácia plní tieto dôležité funkcie:

- sociálni pracovníci pri jej spracovávaní opätovne premýšľajú a posudzujú celý prípad,
- slúži na ochranu prijímateľa sociálnej služby, ale aj sociálneho pracovníka v sporných situáciách,
- dokumentuje vývoj prípadu PSS, pokroky aj ťažkosti, ktoré pri riešení nastali,
- slúži na komunikáciu a informovanosť ostatných pracovníkov v rámci organizácie a taktiež pri prevzatí prípadu iným sociálnym pracovníkom,
- používa sa na informovanie orgánov vykonávajúcich administratívne rozhodnutia,
- zaisťuje kontinuitu sociálnej práce po ukončení kontraktu a jeho opätovnom uzatvorení v neskoršom období,
- vhodne metodicky zvolená dokumentácia patrí k štandardom kvality poskytovania sociálnych služieb,
- je základným prameňom informácií pre rozličné štatistické šetrenia, pre komunitné plánovanie služieb a pre výskum v sociálnej práci.

Rozsah, obsah a forma vedenia dokumentácie je definovaná. Dokumentácia musí sprevádzať celý proces s PSS a je rozdelená na dve časti: osobný spis prijímateľa sociálnej služby a dokumentácia o individuálnom plánovaní a realizácii starostlivosti.

Sociálny pracovník vedie prehľadnú agendu obsahujúcu tieto dokumenty a záznamy:

- Evidencia o sociálnom poradenstve
- Evidencia o porušovaní ľudských práv a slobôd
- Záznam o adaptačnom procese prijímateľa sociálnej služby
- Individuálne plány
- Plán aktivít
- Zoznam čakateľov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby
- Zaevidované žiadosti
- Prerušené žiadosti
- Vyradené žiadosti
- Kmeňová kniha prijímateľa sociálnej služby
- Generálne plnomocenstvo k preberaniu dôchodku, zrážkach úhrad za služby a výplate rozdielu
- Karta úhrad prijímateľa sociálnej služby
- Pokladňa
- Pobyt prijímateľa sociálnej služby mimo zariadenia
- Výplatná listina prijímateľa sociálnej služby
- Evidencia pohľadávok prijímateľa sociálnej služby
- Evidencie príjmov a výdavkov prijímateľa sociálnej služby
- Protokol o majetku a cenných veciach
- Žiadosť prijímateľa sociálnej služby o jednoposteľovú izbu
- Schôdze Výbor prijímateľov sociálnej služby
- Stretnutia prijímateľa sociálnej služby s vedením - pripomienky a požiadavky
- Dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby a rodinných príslušníkov
- Evidencia zomrelých
- Nevyplnené tlačivá pre záujemcov o poskytovanie SS, pre PSS, jeho rodinu a iné osoby (Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, Záznam sťažnosti č...../.....)

5.4 Personálne zabezpečenie

Sociálnu prácu v zariadení vykonáva 1 sociálna pracovníčka a vedúca sociálno – zdravotného úseku, v spolupráci s ostatnými pracovníkmi zariadenia.

6. Sociálne poradenstvo

6.1 Cieľ a zameranie sociálneho poradenstva

Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Sociálne poradenstvo je tak väčšinou chápané v súvislosti s riešením sociálnych problémov prijímateľov sociálnej služby. Aktuálnym cieľom sociálneho poradenstva je pomôcť prijímateľovi sociálnej služby vyriešiť problémovú situáciu a dosiahnuť jeho efektívne sociálne fungovanie. Cieľom sociálneho poradenstva v zariadení je základné poradenstvo, ktoré spočíva v posúdení povahy problému PSS, návrhu postupu a poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému. Sociálni pracovníci pomáhajú PSS zorientovať sa v nepriaznivej

situácii a zabezpečujú, aby PSS netrpel neznalosťou svojich práv, povinností a možností riešenia. Základné sociálne poradenstvo vykonávajú sociálni pracovníci pred nástupom, pri nástupe a počas pobytu PSS v zariadení. Sociálni pracovníci sú s PSS, jeho rodinou a inými osobami v úzkom kontakte, nakoľko pre ďalší spokojný a plnohodnotný pobyt PSS v zariadení je kľúčové sa dozvedieť čo najviac o jeho zázemí, rodinnej sieti, záľubách ale aj problémoch.

Konkrétnym cieľom poradenského procesu je spôsobilosti riešiť problémy, ktorej zložky sú nasledujúce:

- prijímateľ sociálnej služby je schopný identifikovať a definovať problém,
- vie rozpoznať príčiny vzniku a porozumie priebehu, vývoju a dôsledkom problémovej situácie,
- je schopný prijať zodpovednosť za vznik problémovej situácie a jej riešenie,
- dôveruje sebe samému a vo svojej schopnosti pri riešení problémovej situácie,
- chápe svoje možnosti, reálne hodnotí aj obmedzenia pri riešení problémovej situácie vlastnými silami,
- je schopný vyhľadať pomoc v prípade potreby,
- je schopný plánovať kroky, ktoré by mohli byť východiskom pre riešenie problému.

Sociálni pracovníci v sociálnom poradenstve využívajú metódy a techniky sociálnej práce. (Príloha č.1 – Metódy a techniky sociálnej práce). Sociálne poradenstvo sa poskytuje jednak PSS, jeho rodine a iným osobám, ako aj potencionálnym záujemcom o sociálnu službu.

Základné sociálne poradenstvo v zariadení vykonáva sociálna pracovníčka, vedúca sociálno – zdravotného úseku a riaditeľ zariadenia ambulantnou formou.

7. Sociálna rehabilitácia

7.1 Cieľ a zameranie sociálnej rehabilitácie

Sociálna rehabilitácia je vymedzená ako odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti fyzickej osoby rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobsluhe, pri úkonoch starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách. Sociálnou rehabilitáciou je aj nácvik používania pomôcky, nácvik prác v zariadení, nácvik priestorovej orientácie samostatného pohybu a sociálna komunikácia. Súčasťou sociálnej rehabilitácie je vždy sociálne poradenstvo.

Cieľom sociálnej rehabilitácie v zariadení je:

- pripraviť prijímateľa sociálnej služby na samostatnosť, nezávislosť a sebestačnosť pri sebaobsluhe,
- zabezpečovať organizáciu života so zameraním na potreby a prania PSS a jeho pozitívne prežívanie situácie,
- zachovávať optimálnu úroveň emocionálnej a mentálnej spôsobilosti PSS,
- zabezpečovať kompenzáciu nedostatkov individuálne orientovanými aktivitami

denného života,

- využívať techniky na oživenie výkonu pamäte a fantázie PSS,
- využívať techniky na zabezpečovanie aktivít denného života, ktoré povedú k zlepšeniu fyziologických funkcií, ale aj alebo k zmene psychosociálnych funkcií u PSS so zdravotným postihnutím s cieľom integrácie postihnutej osoby do bežných spoločenských štruktúr,
- poznať osobnosť PSS v integrácii s prostredím, v ktorom žije,
- zabezpečovať integráciu v kontexte širšej komunity,
- poznať a využívať princípy plánovania, realizácie, vyhodnocovania programov aktivity a integrácie tak, aby PSS prijal svoje zdravotné postihnutie, alebo svoj zmenený zdravotný, či sociálny stav.

V rámci sociálnej rehabilitácie PSS absolvuje nácvik potrebných zručností, ktoré smerujú k dosiahnutiu čo najväčšej sebestačnosti s ohľadom na jeho zdravotné postihnutie.

Najväčší dôraz je kladený na rozvoj:

- **komunikačných zručností**, t.j. naučiť, resp. nasmerovať prijímateľa sociálnej služby hovoriť k veci, obsahovo zrozumiteľne, pragmaticky, vytvoriť primeraný očný kontakt, ovládať nevhodné prejavy verbálnej a neverbálnej komunikácie.
- **základných sociálnych zručností**, t.j. nadviazať rozhovor, vyjadriť svoj názor, vedieť počúvať druhých, vedieť požiadať o pomoc, vedieť využívať informácie, vedieť sa rozhodnúť, prijať následky rozhodnutia, poučiť sa z prípadného zlého rozhodnutia, naučiť prijímateľa sociálnej služby rozoznať hodnotu peňazí, nakupovať, zabezpečovať si niektoré potreby sám, cestovať a iné.
- **nácvikov**, pri používaní kompenzačných pomôcok, pri sebaobsluže, samostatnej, resp. asistovanej hygiene a iné.
- **zručností spojených s plánovaním**, aby sa predišlo zabúdaniu už naučeného.

Sociálna rehabilitácia pre PSS v zariadení je spôsob, ako dať každému z nich vlastný priestor na sebarealizáciu.

7.2 Personálne zabezpečenie

Sociálnu rehabilitáciu v zariadení vykonáva sociálna pracovníčka a vedúca sociálno – zdravotného úseku, v spolupráci s ostatnými pracovníkmi zariadenia.

8. Záujmová činnosť

DD a DSS Sušany ako poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí PSS, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o PSS.

DD a DSS Sušany zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote.

DD a DSS Sušany informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im

podporu pri ich získavaní.

DD a DSS Sušany podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou.

8.1 Cieľ a zameranie záujmovej činnosti

Záujmová činnosť prijímateľa sociálnej služby je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktorá je zameraná na rozvoj schopností a zručností PSS. Záujmová činnosť je chápaná ako súčasť vnútorného života PSS a jednou z foriem trávenia voľného času PSS. Zariadenia podporuje PSS v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

Hlavným cieľom záujmovej činnosti je:

- zmysluplne, s ohľadom na vek, zdravotné znevýhodnenie, potreby a záujmy prijímateľa sociálnej služby napĺňať a organizovať ich voľný čas,
- podporovať aktívne trávenie voľného času,
- formovať správanie prijímateľa sociálnej služby,
- rozširovať ich okruh poznatkov o okolitom svete,
- doceliť emocionálnu stabilitu prijímateľa sociálnej služby.

Zariadenie poskytuje širokú škálu možností pre kultúrne vyžitie a rozvíjanie činností v zariadení je neoddeliteľnou súčasťou komplexnej starostlivosti. Účasť na aktivitách je zo strany PSS dobrovoľná, je rešpektovaná individualita každého PSS a jeho vôľa. Sociálny pracovník na základe individuálnych rozhovorov s PSS (monitorovanie ich základných potrieb, záujmov, možností, schopností, s cieľom dosiahnutia najvyššieho individuálneho stupňa všestranného rozvoja), výsledkov z dotazníkov spokojnosti PSS, ale aj návrhov cez Výbor prijímateľov sociálnej služby a zo záverov zo stretnutí PSS s vedením zariadenia, pripravujú spoločne týždenný a ročný plán kultúrnej a záujmovej činnosti:

- **Týždenný plán** pracovnej a záujmovej činnosti vypracúvajú podľa plánu aktivít spravidla v pondelok sociálni pracovník pri individuálnych rozhovoroch (Príloha č.22 - Týždenný plán pracovnej a záujmovej činnosti) Aktuálny týždenný plán je vyvesený na informačnej tabuli vo vestibule zariadenia.
- **Ročný plán** pracovnej a záujmovej činnosti vypracúvajú na začiatku roka sociálni pracovníci a predkladajú ho na vedomie riaditeľovi DD a DSS (nepodlieha schváleniu).

Sociálni pracovníci v súčinnosti s Výboru PSS - prijímateľov sociálnej služby, ostatných PSS, ich rodín, komunit, ktorej sú PSS súčasťou a iných osôb organizujú rôzne podujatia, kultúrne, spoločenské, rekreačné a športové aktivity, ako aj pracovné činnosti:

- aktivizácia prijímateľa sociálnej služby pre rôzne záľuby, ktoré mali v prirodzenom prostredí ručné práce (šitie, vyšívanie, štrikovanie, háčkovanie...),
- doprovod a sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite, vrátane kontaktu s rodinou,
- výroba dekoračných predmetov (napr. pozdravy, ozdoby pri sviatkoch, výroba darčkových predmetov...),
- pohybové a dychové cvičenia
- relaxačné cvičenia, ktoré je možné robiť v sede,

- výpomoc na vrátnici
- spoločenské hry,
- individuálne a spoločné čítanie kníh, výpožičky z knižnice zariadenia a obce
- počúvanie hudby
- reminiscencia (spomínanie na časy minulé prostredníctvom fotografií a rozhovorov),
- vybavovanie a sprevádzanie PSS na vzdelávacie aktivity,
- prechádzky v záhrade, obci a blízkom okolí
- posedenia (napr. opekačky, oslavy ...),
- brigády v okolí zariadenia a v záhrade zariadenia,
- starostlivosť o kvety v interiéri a exteriéri zariadenia,
- kultúrne potreby (premietanie DVD, VIDEO, elektronická kronika zariadenia, fotky zo života zariadenia na DVD, sledovanie TV, detské vystúpenia priamo v zariadení),
- besedy s osobnosťami spoločenského, politického a kultúrneho života,
- duchovné potreby – 1x týždenne katolícka omša a sved' 1 x mesačne,
- spoločné návštevy kultúrnych podujatí v okolí z rôznych príležitostí,
- spoločné výlety s rôznym zameraním – za históriou, pútnické miesta, príroda, ZOO, a pod.
- spoločné návštevy v iných sociálnych zariadeniach,
- oslavy menín, narodenín a okrúhlych životných jubileí jedenkrát mesačne spoločná oslava pre oslávencov v danom mesiaci,
- usporiadanie osláv pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a iných osôb,
- vedomostné súťaže,
- nákupy PSS (vrátane individuálnych nákupov PSS so SP)
- individuálne a skupinové rozhovory,
- posedenia a rozhovory pri káve a čaji,
- práca na počítači v spoločenskej miestnosti na I. poschodí ,
- aktivity a akcie súvisiace s ročným obdobím (privítanie nového roka, oslava MDŽ, Veľká noc, Poďakovanie za úrodu ,Mikuláš, Vianoce.

Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba.

Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaní kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a sieťovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami.

8.2 Sprostredkovanie a využívanie inej verejnej služby

Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity.

DD a DSS ako poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na sprostredkovanie možnosti konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych

potrieb, schopností a cieľov.

DD a DSS podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).

Zariadenie aktívne vytvára podmienky na to, aby PSS mohol využívať iné služby verejného charakteru v komunite, a to pomocou Mapky bežne dostupných verejných služieb v okolí nášho zariadenia. Mapa je vyvesená na mieste vhodnom a viditeľnom pre všetkých PSS, a to na prízemí zariadenia na informačnej tabuli vo vestibule. Aktualizuje ju sociálna pracovníčka.

DD a DSS aktívne podporuje PSS vo využívaní týchto služieb, ktoré sú verejne dostupné v komunite. Zabezpečuje aj realizáciu práva prijímateľa sociálnej služby na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou a so špecializovanými externými organizáciami. Tieto aktivity sú vedené v Evidencii využívania verejných služieb a špecializovaných organizácií (Príloha č.30- Evidencia využívania verejných služieb a špecializovaných organizácií).

8.3 Prostriedky a formy záujmovej činnosti

- a) **Prostriedky** - rozhovor, oslavy, hry, knihy, časopisy, kronika, televízor, rádio, cd-prehrávač, video, internet, materiál potrebný na výrobu dekoračných predmetov a ručných, návštevy, súťaže, nákupy, sv. omše, masážne kreslo a masážne vaničky, stroj na pečenie trubičiek a mafín, sušička ovocia, zeleniny a bylín, doprovod, sprievod, besedy, fotodokumenty, hudobné nástroje, Mapa bežne dostupných verejných služieb, záhradné náradie, kultúrne predstavenia a iné...
- b) **formy** – individuálna a skupinová,
- c) **metódy a techniky pracovnej záujmovej činnosti** - vid' (Príloha č.31- Metódy a techniky pracovnej záujmovej činnosti).

8.4 Miesto a čas realizácie záujmovej činnosti

DD a DSS realizuje záujmovú činnosť pre PSS v priestoroch:

- spoločenská miestnosť (súčasťou je interná knižnica, kde je možnosť si vypožičať knihy podľa vlastného výberu),
- rehabilitačná miestnosť,
- kostol,
- jedáleň,
- terasa a dvorček pred vstupom do zariadenia,
- záhrada (súčasťou je oddychovo- prechádzkový park, úžitkovo- okrasná záhrada),
- obecná knižnica ,
- okolie zariadenia,
- školské, mimoškolské, kultúrne zariadenia,
- zariadenia sociálnych služieb v pôsobnosti BB VÚC,
- obce a mestá na Slovensku s kultúrnymi, historickými pamiatkami,
- oddychovo- relaxačné zariadenia na Slovensku.

8.5 Personálne zabezpečenie

Pri naplňaní tejto činnosti je dôležitá tímová práca zamestnancov DD a DSS a dokonalé poznanie prijímateľa sociálnej služby. Zodpovední zamestnanci sú povinní pri každej záujmovej činnosti dodržiavať pravidlá bezpečnosti a ochrany zdravia. Pri aktivitách realizovaných mimo zariadenia sa vypracuje zoznam PSS, ktorí sa aktivít zúčastnia. Ak sa jedná o celodennú aktivitu s autobusovou prepravou, zabezpečuje VZÚ primeraný počet zamestnancov, ktorí sú určení na dohľad nad PSS a ich sprevádzanie. Sociálna pracovníčka zabezpečí celodenný pitný režim pre všetkých PSS a stravovanie pre nich.

9. Úschova a zabezpečovanie potrieb prijímateľov sociálnej služby

9.1 Úschova cenných vecí, vkladných knižiek, platobných kariet, peňažnej hotovosti a dokladov

Cenné veci, vkladné knižky, platobné karty, hotovosť a doklady sa prijímajú do úschovy na základe ústnej žiadosti prijímateľa sociálnej služby pri začatí poskytovania sociálnej služby alebo počas poskytovania sociálnej služby.

Sociálna pracovníčka sú zariadením poverení úschovou cenných vecí, vkladných knižiek, platobných kariet a hotovosti PSS, ktorí vedú o tom evidenciu. Sociálna pracovníčka uschované veci označia osobným číslom PSS a uložia ich tak, aby sa vylúčila ich zámena, strata alebo znehodnotenie.

O úschove cenných vecí, vkladných knižiek, platobných kariet sa v zmysle Občianskeho zákonníka spíše Zmluva o úschove cenných vecí (Príloha č.23 – Zmluva o úschove cenných vecí), ktorej jednu kópiu obdrží PSS, druhú sociálni pracovníci založia do osobného spisu PSS.

Zmluva o úschove je bezprostredne po podpise oboma zmluvnými stranami zaevidovaná do Evidencie zmlúv o úschove (Príloha č.24 - Evidencia zmlúv o úschove).

Evidencia zmlúv o úschove obsahuje údaje:

- číslo zmluvy,
- priezvisko a meno,
- dátum uzatvorenia zmluvy,
- dobu úschovy,
- osobné číslo PSS,
- druh cennej veci (v prípade vkladnej knižky aj číslo konta),
- dátum a dôvod ukončenia zmluvy,

Zmluva zaniká na základe žiadosti PSS, a to dňom vydania alebo odovzdania cennej veci vrátane vkladnej knižky a platobnej karty.

V prípade úmrtia prijímateľa sociálnej služby, sociálni pracovníci vyhotovia Protokol o majetku a cenných veciach (Príloha č.25 - Protokol o majetku a cenných veciach) a ten prihlási do dedičského konania. Nahlásený majetok a cenné veci zostávajú v úschove, v trezore až do výberu pozostalým na základe nadobudnutia právoplatnosti Uznesenia o dedičstve.

9.2 Hospodárenie s peňažnou hotovosťou

Úschova peňažnej hotovosti je úschova eurobankoviek a mincí, o ktorú prijímateľ sociálnej služby požiada sociálnu pracovníčku na základe Žiadosti o hospodárenie s finančnými prostriedkami (Príloha č. 26 – Žiadosť o hospodárenie s finančnými prostriedkami).

Sociálna pracovníčka založí pre PSS Osobné konto (Príloha č. 35 – Osobné konto). Sociálna pracovníčka uhradza nevyhnutné platby, o ktoré prijímateľ sociálnej služby požiada.

Peňažnú hotovosť prijíma sociálna pracovníčka na základe príjmových pokladničných dokladov a potvrdeniek, ktoré podpisujú. Originál príjmového dokladu a kópia potvrdenky zostane u sociálnych pracovníkov. Originál potvrdenky sa odovzdá prijímateľovi sociálnej služby alebo rodinnému príslušníkovi.

Zostatky dôchodkov PSS, ktorí majú založené osobné konto sa prijímajú do úschovy pravidelne mesačne:

- na základe príjmových pokladničných dokladov u PSS, ktorým je dôchodok zasielaný poštou
- na základe výplatnej pásky PSS
- po dohode na návrh PSS

Prijímateľ sociálnej služby, ktorý si nedokáže hospodáriť s finančnou hotovosťou a požiada o pravidelný výber hotovosti, vyplácajú sociálni pracovníci dohodnutú čiastku podľa potreby PSS.

Sociálna pracovníčka uskutočňuje nákupy PSS podľa potreby, priebežne podľa oprávnených požiadaviek a potrieb PSS .

Vklady a výbery peňažnej hotovosti zaznamenáva sociálna pracovníčka do pokladničnej knihy každého PSS zvlášť. Doklady príjmov a výdavkov sa priložia do Evidencie príjmov a výdavkov prijímateľa sociálnej služby.

Výdaj z pokladne prijímateľa sociálnej služby sa vykonáva formou výdavkového pokladničného dokladu, ktorý podpisuje príjemca (sociálny pracovník), ale aj PSS, pokiaľ potrebuje finančnú hotovosť pre vlastnú potrebu, a ako svedok iný prítomný zamestnanec zariadenia, alebo rodinný príslušník prijímateľa sociálnej služby.

Sociálna pracovníčka zabezpečuje, aby pokladničná hotovosť prijímateľa sociálnej služby zodpovedala hotovosti potrebnej na zabezpečenie primeraných potrieb PSS počas mesiaca.

Sociálna pracovníčka vykonáva mesačnú závierku pokladne príjmov a výdavkov prijímateľa sociálnej služby pravidelne, 1 x mesačne, a to do 5 – dňa v mesiaci. Zápis o inventarizáciu príjmov a výdavkov PSS sa predkladá 1 x ročne riaditeľovi zariadenia.

Ak prijímateľ sociálnej služby zomrie, uzavrie sa jeho evidencia príjmov a výdavkov. Zostávajúca čiastka sa prevedie na účet PSS zariadenia až do času výberu pozostalým na základe nadobudnutia právoplatnosti Uznesenia o dedičstve. Sociálny pracovník požiada ekonomický úsek zariadenia o Výber finančnej hotovosti z účtu PSS (Príloha č.27 – Žiadosť o vysporiadanie záväzku z dedičského konania z účtu PSS). Následne sociálny pracovník vypracuje Záznam o vydaní prostriedkov po poručiťelovi (Príloha č.28 – Záznam o vydaní prostriedkov po poručiťelovi). Záznam sa vypracuje dvojmo. Jeden záznam obdrží nadobúdateľ, druhý sa založí do zložky Protokol o majetku a cenných veciach. Záznamy podpisuje nadobúdateľ, riaditeľ DD a DSS, sociálny pracovník a iný zamestnanec.

9.3 Fond prijímateľov sociálnych služieb

Prijímatelia sociálnej služby nemajú zriadený Fond prijímateľov sociálnej služby (ďalej FP SS).

10. Ukončenie poskytovania sociálnej služby

10.1 Dôvody ukončenia poskytovania sociálnej služby

Vypovedaním zmluvy jednostranne zo strany prijímateľa sociálnej služby kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

DD a DSS môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, ak:

- prijímateľ sociálnej služby hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby,
- prijímateľ sociálnej služby hrubo porušuje dobré mravy, ktoré narúšajú občianske spolužitie,
- prijímateľ sociálnej služby nezaplatí dohodnutú úhradu uvedenú v zmluve o poskytovaní sociálnej služby za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady,
- prijímateľ sociálnej služby sústavne porušuje ustanovenia Pravidiel spolunažívania (3 napomenutia),
- prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74 ods. 12 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších právnych predpisov.
- prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmu nevýhodu,
- obec rozhodne o zániku odkázanosti prijímateľa na sociálnu službu.
- PSS bez vážneho dôvodu nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako šesť mesiacov; za vážny dôvod sa považuje najmä pobyt v zdravotníckom zariadení.

Pri jednostrannom vypovedaní zmluvy podľa § 74 ods. 14 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších právnych predpisov, je zariadenie povinné doručiť prijímateľovi sociálnej služby písomnú výpoveď s uvedením dôvodu výpovede.

Úmrtím prijímateľa sociálnej služby.

10.2 Ukončenie poskytovania sociálnej služby na základe žiadosti

Prijímateľ sociálnej služby, ktorý chce ukončiť poskytovanie sociálnej služby, podá riaditeľovi DD a DSS písomnú žiadosť o ukončenie poskytovania sociálnej služby v ktorej uvedie dátum ukončenia poskytovania sociálnej služby. Následne sa riaditeľ DD a DSS vyjadrí k žiadosti o ukončenie poskytovania sociálnej služby. Výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 kalendárnych dní.

Posledný deň poskytovania sociálnej služby, alebo v deň odchodu sa prijímateľovi

sociálnej služby, ktorému sa ukončuje poskytovanie sociálnej služby odovzdajú: všetky osobné veci, cennosti, osobné doklady a listiny, ktoré boli počas pobytu v úschove zariadenia. O odovzdaní sa urobia zápisy.

Pri ukončení pobytu sociálni pracovníci vyhotovia PSS vyúčtovanie úhrady za poskytované sociálne služby. V prípade, že zariadeniu vznikne nedoplatok úhrady PSS je povinný ho uhradiť zariadeniu, najneskôr v deň ukončenia poskytovania sociálnej služby do pokladne.

Preplatok úhrady PSS (dovolenka, nemocnica), bude bezprostredne po zúčtovaní odovzdaný vopred dohodnutým spôsobom.

Sociálny pracovník oznámi (Sociálnej poisťovni, Pošte a pod.), ukončenie poskytovania sociálnej služby na tlačive Hlásenie o ukončení pobytu v zariadení sociálnej služby (Príloha č.29 - Hlásenie o ukončení pobytu v zariadení sociálnej služby).

10.3 Ukončenie poskytovania sociálnej služby - úmrtím a pozostalosť prijímateľa sociálnej služby

Postup pri úmrtí prijímateľa sociálnej služby upravujú Štandardy ošetrovateľského procesu č. 10 Starostlivosť o mŕtve telo.

Cennosti, vkladné knižky, platobné karty, peňažnú hotovosť a všetky listiny preukazujúce vlastníctvo akéhokoľvek majetku odovzdajú službukonajúci zamestnanci SZÚ ihneď po ich nájdení alebo najbližší pracovný deň sociálnej pracovníčke.

Sociálny pracovník, respektíve službukonajúci pracovník SZU kontaktuje určenú blízku osobu vo veci usporiadania pohrebu.

V prípade, že zomrie PSS, ktorý nemal určenú blízku osobu na usporiadanie pohrebu, alebo blízke osoby odmietajú usporiadať pohreb zosnulého, oznámi sa táto skutočnosť riaditeľovi DD a DSS a postupuje sa v zmysle zákona o pohrebníctve.

Poverený sociálny pracovník po úmrtí prijímateľa sociálnej služby:

- Oznámi úmrtie písomne na tlačive Hlásenie o ukončení pobytu v zariadení sociálnej služby (Príloha č.29 - Hlásenie o ukončení pobytu v zariadení sociálnej služby), organizáciám, ktoré vyplácali dôchodok (Sociálna poisťovňa a pod.).
- Oznámi úmrtie písomne do 7 pracovných dní na tlačive Protokol o majetku a cenných veciach na okresný súd príslušný podľa miesta trvalého pobytu.
- Upraví všetky evidencie a zaznačí úmrtie do kmeňovej knihy prijímateľov sociálnej služby.

Majetok, cenné veci zosnulého a ich výber upravuje bod 9.2.

Evidencia príjmov a výdavkov zosnulého je upravená v bode 9.2.

Sociálni pracovníci vyhodnotia IP zosnulého.

11. Spokojnosť prijímateľov sociálnej služby, ich rodiny a iných fyzických osôb

Každoročne realizujú sociálna pracovníčka anonymný prieskum spokojnosti adresovaný fyzickým osobám, ktoré využívajú sociálne služby poskytované zariadením (Príloha č. 32 – Dotazník spokojnosti PSS) a ich rodine, dôverníkovi a iným fyzickým osobám príslušníkom 1x ročne (Príloha č. 33 Dotazník spokojnosti rodinných príslušníkov PSS).

11.1 Forma zisťovania spokojnosti

Základom pre získanie informácií o spokojnosti je anonymný dotazník. Dotazník je považovaný za výskumný nástroj zameraný na hromadné a pomerne rýchle zisťovanie informácií o názoroch a postojoch respondentov na reálnu situáciu. Dotazník je osobne doručovaný prostredníctvom sociálneho pracovníka tak, aby bolo každému PSS a ich rodinným príslušníkom umožnené dotazník vyplniť.

Zber a spracovanie dotazníkov zabezpečujú sociálni pracovníci zariadenia. V rámci otvorených, zatvorených a polootvorených otázok majú PSS a ich rodinní príslušníci možnosť vyjadriť svoje návrhy, pripomienky a podnety.

11.2 Metódy analýzy dát

Zozbierané dáta sú zaznamenané do jednotlivých tabuliek v podobe relatívnej a absolútnej početnosti a vypočítaného priemeru zo škálových položiek na jednotlivé otázky. Získané dáta sú označené príslušným grafickým znázornením. Každá tabuľka a graf obsahuje popis skúmanej oblasti.

11.3 Vyhodnotenie dát

V rámci prieskumu spokojnosti prijímateľov sociálnej služby sú vyhodnotené oblasti poskytovaných sociálnych služieb v zariadení: prostredie zariadenia, spokojnosť s ubytovaním a zariadením izby, spokojnosť s kvalitou a pestrosťou stravy, spokojnosť s poskytovanou ošetrovateľskou starostlivosťou, hodnotenie prístupu pracovníkov ku PSS, spokojnosť s voľnočasovými aktivitami, spokojnosť so zabezpečením duchovných potrieb PSS, hodnotenie súkromia PSS v zariadení, hodnotenie bezpečnosti v priestoroch zariadenia, hodnotenie celkovej ponuky hodnotených služieb, podpora kontaktu PSS s rodinou, slobodný prejav názoru PSS, hodnotenie zmeny kvality života PSS nástupom do zariadenia, návrhy zlepšenia služieb v zariadení.

V rámci prieskumu spokojnosti rodinných príslušníkov prijímateľa sociálnej služby sú vyhodnotené oblasti poskytovaných sociálnych služieb v zariadení: spokojnosť s ošetrovateľskou starostlivosťou o príbuzného v zariadení, spokojnosť s komunikáciou v zariadení, spokojnosť s ubytovaním a vybavením izby príbuzného, spokojnosť s prístupom zamestnancov k ich príbuznému.

Výsledky prieskumu môžu byť jedným z faktorov, ktoré zariadeniu pomôžu skvalitňovať ponuku sociálnych služieb v zariadení. Aby sa dalo posúdiť, či ponúkané sociálne služby v zariadení spĺňajú potreby a očakávania prijímateľov sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov, treba monitorovať úroveň i spokojnosti a prijať vhodné opatrenia, ak PSS, jeho rodina alebo iné fyzické osoby nie sú spokojní.

Dotazník spokojnosti PSS a dotazník spokojnosti rodinných príslušníkov a tretích osôb je vyhodnocovaný prostredníctvom výboru PSS.

12. Informačná povinnosť voči dôverníkovi v sociálnych službách

DD a DSS Sušany informuje dôverníka v nasledujúcich prípadoch:

- použitia obmedzenia PSS,
- vypovedania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby,
- písomného upozornenia prijímateľa na možnosť výpovede – kópia.

Čl. 5 Zdravotné služby a ubytovanie

1. Ubytovanie PSS, požiadavky na ubytovanie a kategorizácia izieb

Ubytovacie zariadenie má svoj vlastný **Prevádzkový poriadok** (schvaľuje Regionálny úrad verejného zdravotníctva). Pravidelnú aktualizáciu zabezpečuje na základe pripomienok (vedúca ekonomicko-prevádzkového úseku). Prevádzkový poriadok musí byť vizualizovaný na vopred určenom mieste na nástenke.

Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôbujú potrebám prijímateľov sociálnych služieb a vytvárajú vhodné podmienky na napĺňanie cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb.

Vzhľad priestorov pobytovej sociálnej služby a ich vybavenie (účelnosť, útulnosť, disponibilita) pripomína vybavenie bežnej domácnosti.

Prijímateľ sociálnej služby, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou, má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením, tak aby toto vybavenie spĺňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb. Prijímateľ pre využívanie vlastného vybavenia musí informovať (uviesť zodpovednú osobu), ktorá posúdi obmedzenie spolubývajúceho alebo prevádzky a riaditeľ rozhodne o používaní.

Jednotlivé ubytovacie miestnosti sú jedno, dvoj alebo trojlôžkové (jednotnej kategórie) – **štandard vybavenia** definuje vyhláška 259/2008. Každé poschodie v ubytovacom zariadení má vypracované a riadené **Požiarné poplachové smernice a Požiarny evakuačný plán**. Danú aktualizáciu v zmysle platnej legislatívy zabezpečuje externý dodávateľ a interne údržbár v zmysle poradných orgánov riaditeľa.

Vybavenosť izby vychádza z vyhlášky 259/2008 v znení neskorších predpisov. Údržba izieb a vybavenia je realizovaná plánovane v zmysle Prevádzkového poriadku. Jednotlivé zistené nedostatky a nehody hlásia pracovníci písomným záznamom do **Knihy závad**, počas dní pracovného voľna a dní pracovného pokoja podľa závažnosti aj telefonicky kontaktujú (doplniť zodpovednú osobu).

2. Prijem PSS zdravotníckymi pracovníkmi (zdravotná sestra, zdravotný asistent, opatrovatel'ka)

Po vykonaní prijímu PSS sociálnym pracovníkom je PSS ubytovaný. Umiestnenie prijímateľa na vopred určenej izbe je realizované na základe **Plán rozmiestnenia PSS na izbách** (informačná tabuľa s menami PSS). V prípade premiestňovania prijímateľa z jednej izby do druhej (najmä v prípade konkrétnej požiadavky PSS, alebo rodinného príslušníka, prípade prevádzkových potrieb organizácie) musí dané premiestnenie sociálny pracovník zaznamenať v **Osobnom spise prijímateľa** a informačnej tabuli (musí byť identifikované číslo izby).

Zároveň zdravotnícky pracovník prideli PSS kľúče od izby a kľúče od skrine (v prípade požiadania prijímateľa). Zdravotnícky pracovník upozorní PSS na zamykanie skrine a možnosť uloženia cenností do trezoru. Za veci, ktoré PSS neodovzdá do úschovy zariadenie nezodpovedá.

PSS je odprevadený do svojej izby. Zároveň sa mu vykoná vstupné oboznámenie s **Prevádzkovým poriadkom a celkovou vybavenosťou izby**.

Každý sociálno – zdravotnícky pracovník pri prijíme prijímateľa musí zohľadniť jeho požiadavky. V prípade nejasnosti sa zdravotnícky pracovník poradí s VS resp. sociálnym pracovníkom o riešení požiadavky prijímateľa. Požiadavky prijímateľov sa v prípade závažnej požiadavky evidujú (prijímateľ určí sám, či túto požiadavku je potrebné považovať za závažnú).

3. Hygiena a sanitácia lôžok

Hygienický a sanitačný režim lôžok a izieb je realizovaný centrálné v zmysle **Pravidiel spolunažívania** a v zmysle **Prevádzkového poriadku**. Hygienický a sanitačný režim zabezpečuje ekonomicko-prevádzkový úsek v zmysle **Dezinfekčného programu**. Dezinfekčný program vypracuje (pracovník MTZ, sklady a doplnkové služby), posudzuje a schvaľuje vedúca ekonomicko-prevádzkového úseku. Záznam z výkonu dezinfekcie a sanitácie je uvedený na liste **Čistenie a dezinfekcia** (príloha č. 47) a v zošite **Každodenné upratovanie**.

Dezinfekciu sociálnych zariadení, podláh, chodby atď. zabezpečuje upratovačka.

Každý druh uskladneného prádla musí byť uložený v čistom sklade (bez zápachu, plesní a zatečenia). Frekvencia **výmeny prádla** je definovaná v Prevádzkovom poriadku ubytovacej časti. Záznam o výmene prádla je uvedený v **Evidencii posteľného prádla**.

4. Kontroly v procese ubytovania

V procese ubytovania sa prevádzajú kontroly pravidelné a námatkové. Pravidelné kontroly vykonáva (zdravotná sestra alebo vedúca SZÚ).

5. Vstupná anamnéza prijímateľa sociálnej služby

Prijem prijímateľa sociálnej služby zabezpečuje sociálny pracovník vedúca SZÚ vrchná sestra. Pre vykonanie vstupnej anamnézy zoberie na **základe žiadosti** PSS vrchná sestra od PSS resp. jeho rodiny alebo iných fyzických osôb nasledujúce dokumenty:

- zdravotnú dokumentáciu – zdravotný záznam, ak ho PSS prinesie,
- preukaz poistenca,
- potvrdenie o bezinfekčnosti,
- zoznam liekov a lieky.

Vrchná sestra vykoná preverenie obdržaných dokumentov. Následne vystaví **Ošetrovateľskú anamnézu** (v systéme Cygnus), kde vypíše základnú vizitku klienta pre identifikovateľnosť záznamov.

Vrchná sestra vykoná postupne všetky vyšetrenia, ktoré zaznamená do ošetrovateľskej anamnézy (v systéme Cygnus).

Vrchná sestra prijímateľa sociálnej služby:

- odváži, odmeria tlak a teplotu. Hodnoty, ktoré zdravotnícky personál zisťuje meraním sa môžu vykonávať iba na označených a evidovaných meradlách.
- Zapíše predpísané lieky.
- Zapíše diagnózu PSS z lekárskej správy,
- Požiada praktického lekára o vyhotovenie vstupnej lekárskej prehliadky do 3 dní.
- Prevezme od praktického lekára **dekurz** o vstupnej prehliadke, vypíše si

potrebné informácie a ordinácie liekov.

6. Výkon zdravotníckeho personálu

Zdravotná sestra a zdravotný asistent monitoruje zdravotný stav PSS. Základom výkonu službukonajúcich zdravotníckych pracovníkov je ranná toaleta PSS, počas ktorej sa vykoná preverenie zdravotného stavu PSS. Službukonajúca zdravotná sestra zistenia zaznamená do **systému Cygnus**. Službukonajúca sestra akútne prípady rieši telefonicky s lekárom, pohotovostným lekárom, alebo RZP. Po príchode lekára službukonajúca zdravotná sestra ho informuje o zdravotnom stave PSS lekára, ktorý vykoná lekárske vyšetrenie jeho zdravotného stavu.

Záznam z výkonu lekára zakladá zdravotná sestra do zdravotného záznamu PSS.

Na základe ordinácie lekára zdravotná sestra zapíše naordinovanú liečbu do **liekového listu** (príloha č. 39) a ďalej postupuje podľa pokynov lekára.

Výkony zdravotnej sestry (najčastejšie úkony):

- sledovanie preventívnych prehliadok – vykonáva zdravotná sestra, len u PSS, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony a DD a DSS je stanovený ako opatrovník. U ostatných PSS len v prípade, že o to požiadajú, alebo to určí lekár.
- podávanie liekov, na základe údajov v dekurze lekára, podávajú lieky zdravotné sestry. Nákup liekov zabezpečuje zdravotná sestra, ale len pre PSS pozbavených spôsobilosti na právne úkony a opatrovníkom je DD a DSS, alebo pre tých, ktorí si zo zdravotných (alebo iných vážnych) dôvodov nie sú schopní lieky zabezpečiť sami. Lieky sú nakupované priamo na meno PSS (sú uložené, tak, aby boli jasne priradené danému PSS) a evidované v **Liekovom liste**. Lieky sú uložené v miestnosti na to určenej, ktorá je zabezpečená pred neoprávneným vstupom do tohto priestoru. Výdaj liekov zabezpečuje službukonajúca zdravotná sestra, v zmysle zápisov v **Dávkovanie a spôsob použitia predpísaného lieku**. Lieky, ktoré sa musia uskladňovať v chlade sa odkladajú do chladničiek, ktoré sú vybavené teplomermi. Dvakrát denne sa zaznamená nameraná hodnota v zošite **Skladovanie liekov - chladnička** (príloha č. 41)
- Meranie fyziologických funkcií (tlak krvi, hmotnosť) – u všetkých PSS sa vykonáva jeden krát mesačne a namerané hodnoty sa evidujú. U vybraných PSS, kde lekár naordinuje sledovanie častejšie vykonáva službukonajúca sestra merania podľa ordinácií lekára a namerané hodnoty sú evidované v **dekurze** (príloha č. 45) .
- Prevenia dekubitov – u imobilných PSS vykonávajú zdravotnícki pracovníci polohovanie každé 2 hodiny počas dňa a každé 3 hodiny v noci, kde záznamom z výkonu je **Záznam o polohovaní PSS v Dennom ošetrovaní – LIST Polohovanie za 12 hodín** (príloha č.40)
- Doprovod na odborné vyšetrenia – vykonáva službukonajúci zdravotnícky personál na základe predpisu lekára (Príkaz na dopravu osoby zo zdravotných dôvodov). Vrchná sestra objedná dopravnú zdravotnú službu na základe **Príkaz na dopravu osoby zo zdravotných dôvodov** (ŠEVT tlačivo). Doprovod sprevádza PSS počas celej doby trvania odborného vyšetrenia. Záznam z odborného vyšetrenia (od lekára) sa zakladá do zdravotného záznamu PSS a zároveň eviduje v **systéme Cygnus**.
- Ošetrovateľské výkony, realizujú službukonajúce zdravotné sestry na základe ordinácie lekára zapísanej na dekurze a ošetrovanie PSS zabezpečuje ADOS ktorá vedie záznam v zošite ADOS.
- Sledovanie príjmu a výdaja tekutín – zabezpečuje službukonajúci personál na základe dekurzu lekára, kde záznamom je **Pitný režim** (príloha č. 42).
- Podávanie stravy PSS výdaj pokrmov – vykonáva službukonajúci personál, kde záznam je vedený v Výdaj pokrmov – Tepelné opracovanie a výdaj pokrmov (príloha č. 43).

- Preloženie do zariadení zdravotnej starostlivosti – na základe akútneho zdravotného stavu a na základe dekuru lekára zabezpečuje službukonajúca zdravotná sestra, kde vypracuje **Prekladáciu správu** (príloha č. 44) prekladáciu sesterskú správu podpisuje vystavujúca zdravotná sestra.
- Ostatné ošetrovateľské úkony – realizuje ADOS a po dohode s ADOS zdravotná sestra, kde záznamom je **Denné ošetrovanie** (príloha č. 46) **a zošit ADOS**. Ordinované injekcie a ošetrovanie rán sú zaznamenané v **Dekurze PSS**.

Zmenu liečby v zmysle záznamu v dekurze zaznamená zdravotná sestra.

7. Nočná služba

Nočná služba je zabezpečená rozpisom služieb – evidencia odpracovaných hodín a absencie, ktorý vypracuje vedúca sociálno-zdravotného úseku najneskôr do 25. dňa predchádzajúceho mesiaca. Výkon nočnej služby je zabezpečený podľa **Odporúčaného harmonogramu činnosti zamestnancov SZÚ** (príloha č. 37,38). Záznamom z výkonu nočnej služby je **Kniha hlásení**.

8. Sanitácia a dezinfekcia

Sanitácia a dezinfekcia priestorov inšpekčných izieb je vykonávaná:

- Plochy pracovných zariadení prichádzajúce do priameho kontaktu s telom PSS sa musia po každom PSS umyť a dezinfikovať prípadne použiť papierové utierky – zabezpečujú zdravotnícki pracovníci.
- Zdravotná sestra skontroluje dennú dezinfekciu podláh, ktorú zabezpečuje upratovačka. (Prevádzkový poriadok ubytovacej časti)

Na dezinfekciu sa používajú určené dezinfekčné prostriedky podľa Prevádzkového poriadku ubytovacej časti. Jednotlivé výkony realizuje službukonajúci zdravotný personál podľa nasledujúcich zásad:

- Dezinfekcia rúk zamestnancov pozostáva z mechanickej očisty – dezinfekčné mydlo.
- O zásadách dodržiavania hygienických noriem sú zamestnanci preškoľovaní raz ročne.

9. Nakladanie s odpadom

Vzniknutý odpad počas prevádzky sa triedi podľa materiálu na:

NEBEZPEČNÝ ODPAD:

- POUŽITÉ INJEKČNÉ IHLY A STRIEKAČKY,
- DEKONTAMINOVANÝ ODPAD (materiál, ktorý prišiel do styku s telesnými dutinami),

OSTATNÝ ODPAD

Sklo, použité injekčné ihly a striekačky a dekontaminovaný odpad sa odstraňuje okamžite a zhromažďuje sa v uzatvárateľných nádobách výrazne označených názvom NEBEZPEČNÝ ODPAD. Pri likvidácii tohto odpadu postupuje VS v zmysle ustanovení Zákona MŽP SR č. 79/2015 Z. z. o odpadoch a Vyhlášky MŽP SR č. 371/2015 Z. z., pričom obdrží od dodávateľa odvozu odpadu **Spríevodný list**. Ostatný vzniknutý odpad sa odstraňuje taktiež okamžite a zhromažďuje sa v uzatvárateľných odpadkových nádobách. Odpadkové nádoby sa denne vyprázdňujú, čistia a dezinfikujú.

ODKAZY A POZNÁMKY

Súvisiace normy a predpisy

Ústava Slovenskej republiky

Všeobecná deklarácia ľudských práv

Dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd
Európska sociálna charta
Zákon 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991/ Zb.
o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
STN EN ISO 9001 – Systémy manažérstva kvality

Interné dokumenty

Príručka kvality
Pravidlá spolunažívania

Prílohy:

Príloha č.1 - Metódy a techniky sociálnej práce
Príloha č.2 - Evidencia o sociálnom poradenstve
Príloha č.3 - Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby
Príloha č.4 - Oznámenie o zaradení do zoznamu čakateľov na zabezpečenie poskytovania sociálnej služby
Príloha č.5 - Predvolanie na nástup do zariadenia sociálnej služby
Príloha č.6 - Zmluva o poskytovaní sociálnej služby
Príloha č.7 - Kalkulačný list
Príloha č.8 - Stanovenie výšky úhrady za účelom zadania trvalého príkazu v banke
Príloha č.9 - Súhlas s poukazovaním dôchodku
Príloha č.10 - Súhlas s bezhotovostným zrážaním dôchodku
Príloha č.11 - Generálne plnomocenstvo
Príloha č.12 - Potvrdenie o pobyte
Príloha č.13 - Hlásenie o prijatí do zariadenia sociálnych služieb
Príloha č.14 - Karta úhrad prijímateľa sociálnej služby
Príloha č. 15 – Informovanie o ľudských právach a slobodách, o pravidlách spolunažívania, o možnosti vyjadriť svoje pripomienky, návrhy a sťažnosti, o ohárane pred zlym zaobchádzaním
Príloha č.16 - Evidencia o porušovaní ľudských práv a slobôd
Príloha č.17 - Žiadosť o jednoposteľovú izbu
Príloha č.18 - Zmluva o platení úhrady za sociálnu službu – pri nedoplatku
Príloha č.19 - Záznam o adaptačnom procese prijímateľa sociálnej služby
Príloha č.20 – Prvý kontakt s prijímateľom sociálnej služby
Príloha č.21 - Individuálny plán /Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory. Čo zvládam sám/sama a akú potrebujem pomoc
Príloha č.22 – Plán aktivít
Príloha č.23 - Zmluva o úschove cenných vecí
Príloha č.24 - Evidencia zmlúv o úschove
Príloha č.25 - Protokol o majetku a cenných veciach
Príloha č.26 - Žiadosť o hospodárenie s finančnými prostriedkami
Príloha č.27 - Žiadosť o vysporiadanie záväzku z dedičského konania
Príloha č.28 - Záznam o vydaní prostriedkov po poručiteľovi
Príloha č.29 - Hlásenie o ukončení pobytu v DD a DSS
Príloha č.30 - Evidencia využívania verejných služieb a špecializovaných organizácií
Príloha č.31 - Metódy a techniky pracovnej záujmovej činnosti
Príloha č.32 - Dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby
Príloha č.33 - Dotazník spokojnosti rodinných príslušníkov prijímateľa sociálnej služby
Príloha č. 34 - Súhlas so spracovaním osobných údajov na marketingové účely
Príloha č. 35 - Osobné konto
Príloha č. 36 - Individuálny krízový plán
Príloha č. 37 – Odporúčaný harmonogram pre zamestnancov Sušany
Príloha č. 38 – Odporúčaný harmonogram pre zamestnancov Hrnčiarske Zalužany
Príloha č. 39 – Liekový list
Príloha č. 40 – Polohovanie za 12 hodín
Príloha č. 41 – Skladovanie liekov chladnička

- Príloha č. 42 – Pitný režim
- Príloha č. 43 – Výdaj pokrmov
- Príloha č. 44 – Prekladacia správa
- Príloha č. 45 – Dekurz ošetrovateľskej starostlivosti
- Príloha č. 46 – Denné ošetrovanie
- Príloha č. 47 – Čistenie a dezinfekcia

Manažér kvality je povinný

- oboznámiť pracovníkov s internou smernicou (IS)
- vykonať o tom záznam do nižšie uvedenej tabuľky
- kontrolovať dodržiavanie organizačnej smernice a pri zistení nezhôd ich odstraňovať v rámci svojich právomocí.

Každý pracovník, ktorý zistí potrebu zmeny internej smernice alebo jej časti je povinný podať podnet na jej revíziu

Interná smernica počas celého obdobia platnosti musí byť uložená tak, aby bola prístupná všetkým pracovníkom, ktorí ju potrebujú pre výkon svojej funkcie

Zoznam pracovníkov oboznámených s organizačnou smernicou

P.č.	Priezvisko	Meno	Funkcia v CO	Dátum	Podpis
1.	Ing. Bičan	Miroslav	Riaditeľ	01.07.2023	
2.	Mgr. Nociarová	Ľubica	Manažér kvality	01.07.2023	
3.	Mgr. Kubišová	Jana	Vedúca SZU	01.07.2023	
4.	Mgr. Feketeová	Anna	Sociálna pracovníčka	01.07.2023	
4.	Vaclaviková	Terézia	Účtovníčka - personalista	01.07.2023	

Zoznam zmien a revízií internej smernice

Číslo zmeny	Kapitola list	Dátum zmeny alebo revízie	Dôvod zmeny alebo revízie	Schválil Podpis	Vykonal Podpis
1	Celá smernica	30.06.2023	Aktualizácia internej smernice v súlade s aktualizáciou zákna č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona.		

Rozdeľovník

FUNKCIA	POČET VÝTLAČKOV
Riaditeľ certifikačného orgánu	1 ks
Manažér kvality	1 ks
Vedúca soc.-zdr. úseku	1 ks
Sociálna pracovníčka	1 ks