

Smernica:

Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Spišské Vlachy

„Q“

Opatrovateľská služba - terénna

Poskytovateľ:	Mesto Spišské Vlachy SNP 34 053 61 Spišské Vlachy
IČO:	00329657
Register:	Košického samosprávneho kraja
Zodpovedný garant:	Mgr. Mária Dzurillová

OBSAH :

1. Evidenčný list štandardu
2. Záznamy o zmenách štandardu
3. Úvod
4. Poslanie a vízia rozvoja komunitných sociálnych služieb
5. Východiskové pojmy a zoznam skratiek
6. Oblasť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd
 - 6.1.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody
 - 6.1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby
 - 6.1.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita
7. Oblasť procedurálnych podmienok
 - 7.2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby
(strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby
 - 7.2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
 - 7.2.3 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby
 - 7.2.4 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby
 - 7.2.5 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia
 - 7.2.6 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností
 - 7.2.7 Kritérium: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov
 - 7.2.8 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.

7.2.9 Kritérium: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby

8. Oblasť personálnych podmienok

8.3.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 zákona¹ s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám

8.3.2 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

8.3.3 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia

8.3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

9. Oblasť prevádzkových podmienok

9.4.1 Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

9.4.2 Kritérium: Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba alebo internetová stránka)

9.4.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu

9.4.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

10 Záver

11 Zoznam príloh

12 Zoznam všeobecne záväzných predpisov a interných normotvorných aktov

¹ Zákon 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

3. Úvod

Mesto Spišské Vlachy (ďalej len „mesto“), ako poskytovateľ sociálnych služieb, považuje kvalitu sociálnych služieb poskytovaných vo verejnom záujme ako jednu z hodnôt, na ktorých je celý systém komunitnej starostlivosti o svojich obyvateľov postavený. V rámci procesu komunitného plánovania prijímateľa sociálnych služieb, ich rodinní príslušníci, ale aj iní verejní a neverejní poskytovatelia sociálnych služieb vyjadrili potrebu neustále zvyšovať kapacitné a kvalitatívne možnosti terénnych a ambulantných sociálnych služieb (rozšíriť možnosti stravovania oprávnených obyvateľov v prevádzkach verejného stravovania bližšie k ich prirodzenému prostrediu, rozšíriť kapacitu domácej opatrovateľskej služby). Mesto dobrovoľne pristupuje k systému riadenia kvality s cieľom zosystemizovať a zdokumentovať vlastnú dlhoročnú prax podľa terminológie a systematiky zákona a pomenovať niektoré veci, ktoré sa doposiaľ vykonávali len intuitívne.

4. Poslanie a vízia rozvoja komunitných sociálnych služieb

Jednou zo základných úloh mesta pri výkone samosprávy je starostlivosť o všestranný rozvoj svojho územia a naplnenie potrieb svojich obyvateľov. Naplnenie očakávaní, predstáv a skutočných potrieb obyvateľov mesta v sociálnej oblasti budeme považovať za jednu z priorit a za dôležitú súčasť verejnej politiky na miestnej – komunálnej úrovni. Dlhodobo udržateľný ekonomický rast na miestnej úrovni sa dá dosiahnuť najmä prostredníctvom komunitne vedeného miestneho rozvoja, plánovaním služieb pre obyvateľov, zapojením jednotlivcov, občianskych iniciatív alebo celých skupín komunity tak, aby sa významnou mierou znížili riziká ich sociálneho vylúčenia. Zabezpečenie dostupnosti sociálnych služieb na komunitnej úrovni je v súlade s požiadavkami a princípmi uplatňovanými v medzinárodných ľudskoprávných dokumentoch, ale aj s princípmi Európskeho spoločenstva o rozvoji sociálnych služieb orientovaných na občana. Vzhľadom na dôsledky starnutia obyvateľov spojené i s predlžujúcim sa vekom dožitia, spojeným s nárastom počtu starších ľudí odkázaných na dlhodobú sociálno-zdravotnú starostlivosť, je potrebné vytvárať podmienky na dostupnosť a udržateľnosť tejto starostlivosti. Obyvatelia mesta, ako prijímateľa sociálnych služieb, majú právo na primerane dostupnú sieť kvalitných sociálnych služieb, aj z dôvodu, že sú poskytované s použitím verejných finančných prostriedkov.

5. Východiskové pojmy a zoznam skratiek

Východiskové pojmy :

- Problematiku kvality sociálnych služieb definuje zákon 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, na ktorý budeme v každodennej praxi požívať názov „zákon o sociálnych službách“.
- Zákon o sociálnych službách pracuje v súvislosti s problematikou kvality sociálnych služieb so štyrmi základnými pojmami: oblasť, kritérium, štandard, indikátor. Pri našej práci budeme hovoriť o problematike „štandardov kvality“.
- V tejto smernici je uprednostnená zrozumiteľnejšia a jednoduchšia jazyková forma aj vzhľadom k tomu, že je určená nielen zamestnancom, ale prístup k nej budú mať aj

prijímatelia sociálnych služieb a zúčastníci o sociálne služby, ich rodinní príslušníci, odborná i laická verejnosť.

- Zákon o sociálnych službách používa termín prijímateľ sociálnej služby, pre účely tejto smernice a každodennej praxe budeme používať aj pojmy „klient“ a „užívateľ služieb“ ako synonymá s vedomím, že v medzinárodnom terminologickom jazyku je uprednostňované označenie užívateľ služieb.
- V celom texte tejto smernice sa pod označením zúčastníka, užívateľ, prijímateľ, klient chápu aj zúčastníčka, užívateľka, prijímateľka, klientka a nepoužívame alternatívne výrazy (užívateľ/ka).
- Sociálne služby sú zamerané na naplnenie individuálnych potrieb a osobných cieľov užívateľa, preto v texte používame singulár (nie zúčastníci, prijímatelia, užívatelia, klienti).
- Terénna forma sociálnej služby sa poskytuje fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom prostredí alebo v jej domácom prostredí.

Zoznam skratiek :

Q – kvalita

OSL – domáca opatrovateľská služba mesta

SR – Slovenská republika

VZN – všeobecne záväzné nariadenie mesta

MsÚ – Mestský úrad Spišské Vlachy

Čl. - článok

6. Oblasť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd

6.1.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

„Ľudia sú slobodní a rovní v dôstojnosti i v právach. Základné práva a slobody sú neodňateľné, nescudziteľné, nepremlčateľné a nezrušiteľné.“ (Čl.12 Ústavy SR)

„Fyzická osoba má právo výberu sociálnej služby a formy jej poskytovania a právo výberu poskytovateľa sociálnej služby. Má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti, a na zabezpečenie dostupnosti informácií v jej zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná.“²

² § 6 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

- a) Mesto pri poskytovaní domácej opatrovateľskej služby (ďalej len „OSL“) plne rešpektuje základné ľudské práva a slobody žiadateľov a prijímateľov tejto služby.
- b) Základné práva a slobody sa zaručujú všetkým bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické, či iné zmýšľanie, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie.
- c) OSL je poskytovaná fyzickej osobe na území mesta, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách v jej prirodzenom domácom prostredí.
- d) Žiadateľ je pri poskytovaní základného sociálneho poradenstva, pred podaním žiadosti o zabezpečenie alebo poskytnutie OSL informovaný o základných ľudských právach, slobodách a o povinnostiach prijímateľa OSL v prirodzenom domácom prostredí.
- e) Pri poskytovaní OSL má užívateľ služby právo:
- na ochranu osobných údajov,
 - na slobodnú voľbu a aj v priebehu poskytovania služby zmeniť jej rozsah,
 - na primerané riziko pri znížení rozsahu poskytovanej OSL, musí však byť o tomto riziku informovaný,
 - určenie priestoru, v ktorom sa služba poskytuje a určenie priestoru, ktorý nesmie byť narušený zamestnancami OSL,
 - na podávanie podnetov, pripomienok a sťažností,
 - na slobodu pohybu,
 - na vyjadrenie svojich názorov,
 - na aktívnu spoluúčasť pri rozhodovaní o svojej osobe a rozsahu poskytovaných úkonov.
- f) Mesto v súlade s právnymi predpismi vyvodí príslušné opatrenia ak zistí neprípustné postoje a správanie svojich zamestnancov poskytujúcich OSL. Za neprijateľné je považované :
- ponižovanie, vysmievanie sa,
 - ignorovanie, zastrašovanie,
 - podvádzanie,
 - vnucovanie,
 - vyrušovanie,
 - nerešpektovanie individuálneho tempa,
 - obviňovanie,

- fyzické tresty,
- prijímanie osobných darov,
- nenahlásenie situácie stretu záujmu, kedy prijímateľ služby alebo opatrovateľský personál podliehajú dvom a viacerým autoritám, ak sa ich požiadavky zásadne líšia od cieľov poskytovania OSL.

Postup pri porušení kritéria 6.1.1:

- 1) Každý zamestnanec je povinný okamžite hlásiť svojmu priamemu nadriadenému porušenie základných ľudských práv a slobôd.
- 2) Priamy nadriadený zamestnanca okamžite zaháji preverenie podnetu, prevedie miestne šetrenie v prirodzenom prostredí užívateľa a v písomnom zázname uvedie závery šetrenia a návrh na riešenie.
- 3) V prípade menej závažných porušení pravidiel správania sa zamestnanca priamy nadriadený zamestnanca vykoná: - upozornenie a pohovor so zamestnancom,
 - prechodné zníženie osobného ohodnotenia,
 - spoločná návšteva užívateľa OSL s ospravedlnením sa zamestnanca,
 - doplnkové vzdelávanie,
 - upozornenie na porušenie pracovnoprávných predpisov.
- 4) V prípade závažných porušení pravidiel správania sa zamestnanca bude zamestnávateľ postupovať podľa pracovnoprávných predpisov.
- 5) Užívateľ OSL a zákonní zástupcovia užívateľa majú právo podať sťažnosť.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Výpis z registra poskytovateľov

6.1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Mesto pri poskytovaní OSL plne rešpektuje individuálnu rozmanitosť žiadateľov alebo užívateľov OSL a podporuje rozvoj ich schopností, zručností a vedomostí tak, aby ich identita, osobná integrita bola plne zachovaná a aby sa aj prostredníctvom OSL čo najviac podporovala ich nezávislosť.

- a) Sociálny pracovník mesta vykoná sociálnu posudkovú činnosť.
- b) Sociálna posudková činnosť sa vykoná u žiadateľa o poskytnutie sociálnej služby, v jeho domácom prostredí, a ak to nie je možné tak v prostredí, v ktorom sa zdržiava.
- c) Žiadateľ má právo vyjadrovať svoje potreby a návrhy na riešenie svojej nepriaznivej sociálnej situácie. Sociálnu posudkovú činnosť môže sociálny pracovník vykonať aj za účasti osoby, ktorú si žiadateľ určí.
- d) Sociálna posudková činnosť na účely posúdenia odkázanosti na sociálnu službu je posudzovanie individuálnych predpokladov fyzickej osoby, rodinného prostredia,

prostredia, ktoré ovplyvňuje začlenenie žiadateľa do spoločnosti, a odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby pri úkonoch OSL.

Postup pri plnení kritéria 6.1.2:

- 1) Sociálny pracovník, ktorý vykonáva sociálnu posudkovú činnosť vždy vopred avizuje a dohodne so žiadateľom termín miestneho zisťovania v jeho prirodzenom domácom prostredí alebo v mieste jeho aktuálneho pobytu napr. v nemocnici.
- 2) V rámci tohto zisťovania, metódou pozorovania, rozhovoru a načúvania, si zaznamená všetky návrhy žiadateľa, ako by on chcel riešiť svoju nepriaznivú sociálnu situáciu.
- 3) Získava všetky dostupné informácie za účelom posúdenia individuálnych predpokladov, jeho schopnosti a úsilia riešiť nepriaznivú sociálnu situáciu vlastným pričinením.
- 4) V rámci sociálnej diagnostiky sa zameriava aj na anamnézu vzniku problému, zaznamená si profesionálnu anamnézu žiadateľa, jeho záľuby, kladné stránky ale aj negatívne stránky, ktoré môžu vplyvať na vznik a riešenie vzniknutej nepriaznivej sociálnej situácie.
- 5) Všetky informácie sociálny pracovník zapíše do záznamu zo sociálneho šetrenia (viď príloha č. 4), ktoré sú podkladom pre vypracovanie sociálneho posudku.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Poverenie štatutárneho zástupcu výkonom posudkovej činnosti (pracovná náplň).

6.1.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

Rodina nestráca na svojom význame v žiadnom veku človeka. Je overeným faktom, že starému človeku sa najlepšie žije doma, vo svojom prostredí, obklopený svojou rodinou a blízkymi ľuďmi. Toto prostredie má pozitívny vplyv na duševné i telesné zdravie starého človeka. Význam rodiny a domova je nenahraditeľný. Ani pri najväčšej a najúprimnejšej snahe žiadne sociálne zariadenie nedokáže plnohodnotne nahradiť starému človeku domov, rodinu a pocit bezpečia a istoty, že ho najbližší milujú. Domovy sociálnych služieb a zariadenia pre seniorov v dnešnej podobe, v minulosti neexistovali. Rodiny žili vo viacgeneračných domácnostiach a členovia rodiny sa navzájom o seba starali a pomáhali si. Nový trend spôsobu života mladých sa však v posledných rokoch výrazne zmenil, mladí ľudia odchádzajú z domu, chcú mať svoje súkromie a osamostatňujú sa. V tom lepšom prípade ostávajú na Slovensku, často cestujú za prácou aj do zahraničia, kde si aj zakladajú vlastné rodiny a na svojich starších blízkych nemajú čas a nedokážu im vlastným pričinením zabezpečiť potrebnú celodennú starostlivosť a dohľad a tým sa zvyšuje aj dopyt po sociálnych službách poskytovaných pobytovou formou na dobu neurčitú.

Mesto považuje poskytovanie OSL za prioritnú terénnu formu sociálnej služby, pri jej poskytovaní plne podporuje a rešpektuje prirodzené vzťahy prijímateľa v rámci jeho rodiny, blízkeho okolia ako aj komunity celého mesta.

- a) Sociálny pracovník v rámci sociálnej posudkovej činnosti posúdi rodinné prostredie žiadateľa, zhodnotí schopnosti a rozsah pomoci, ktorú mu poskytuje rodina (manžel alebo manželka, rodičia a deti).
- b) Zameria sa na prostredie, ktoré ovplyvňuje začlenenie žiadateľa do spoločnosti a zhodnotí podmienky bývania vrátane dostupnosti verejných služieb a prístupnosti stavieb občianskeho vybavenia.

Postup pri plnení kritéria 6.1.3:

- 1) Sociálny pracovník, v rámci miestneho zisťovania, metódou rozhovoru vedie žiadateľa k popísaniu vzniku problému a zisťuje aké sú vzťahy v rodine. Vedie žiadateľa k tomu, aby popísal svoje potreby, predstavu ako a s kým ich chce v budúcnosti riešiť.
- 2) Veľkým prínosom pre poskytovanie OSL je vytvorenie rodinnej mapy samotným žiadateľom (hierarchia, vzťahy, kontakty, možné nežiaduce a traumatické zážitky s niektorými členmi rodiny). Za účelom začleňovania užívateľa OSL do spoločnosti sa poznamenajú aj vzťahy s najbližšími priateľmi, susedmi, prípadne členstvo v mimovládnych organizáciách.
- 3) Sociálny pracovník sa zameria nielen na podmienky bývania a úroveň bezbariérovosti, ale aj na dostupnosť ostatných verejných služieb.
- 4) Informácie sociálny pracovník zapíše do záznamu zo šetrenia, ktoré sú podkladom pre vypracovanie sociálneho posudku.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Záznam zo sociálneho šetrenia (príloha č. 4).

7. Oblasť procedurálnych podmienok

7.2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby

OSL je poskytovaná fyzickej osobe na území mesta, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách v jej prirodzenom domácom prostredí. Opatrovateľskou službou sa poskytujú úkony, ktorých rozsah na základe sociálnej posudkovej činnosti určuje mesto v hodinách. Minimálny rozsah úkonov sebaobsluhy nesmie byť nižší, ako je minimálny rozsah zodpovedajúci stupňu odkázanosti fyzickej osoby, ak sa poskytovateľ sociálnej služby s prijímateľom sociálnej služby na návrh prijímateľa sociálnej služby nedohodne inak v zmluve o poskytovaní sociálnej služby. Cieľom opatrovateľskej služby je poskytnúť komplexnú starostlivosť o užívateľa služby v jeho prirodzenom domácom prostredí na čas, kedy to nevyhnutne potrebuje. Poskytovanie starostlivosti terénnou formou považujeme za efektívny nástroj na zabezpečenie zotrvania svojich obyvateľov vo svojom domácom prostredí a na predchádzanie ich umiestňovania do zariadení, poskytujúcich sociálne služby s pobytom. Našou víziou je zvýšiť dostupnosť opatrovateľskej služby a efektívna spolupráca pri vytváraní vhodného prostredia pre zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzických osôb, odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby a ich rodín viesť samostatný život.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Spišské Vlasy do roku 2020, výhľadovo 2021.
- 2) VZN č. 4/2013 o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v zriaďovacej pôsobnosti Mesta Spišské Vlasy v platnom znení.

7.2.2 Kritérium : Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy.

OSL je poskytovaná fyzickej osobe v územnom obvode mesta, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách v jej prirodzenom domacom prostredí a jej stupeň odkázanosti je najmenej II. OSL sa poskytujú úkony, ktorých rozsah na základe sociálnej posudkovej činnosti určuje mesto v hodinách. Minimálny rozsah úkonov sebaobsluhy nesmie byť nižší, ako je minimálny rozsah zodpovedajúci stupňu odkázanosti fyzickej osoby, ak sa poskytovateľ sociálnej služby s prijímateľom sociálnej služby na návrh prijímateľa sociálnej služby nedohodne inak v zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

Domáca opatrovateľská služba sa poskytuje denne v čase od 07:30 hod. do 18:00 hod.

Zodpovedná osoba: Mgr. Mária Dzurillová

Telefón : +421 53 417 42 23, email: socialne@spisskevlachy.sk

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Poverenie o zodpovednom zástupcovi mesta (garantovi).
- 2) VZN č. 4/2013 o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v zriaďovacej pôsobnosti Mesta Spišské Vlasy v platnom znení.

7.2.3 Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Mesto poskytuje OSL na základe písomnej žiadosti o uzatvorenie zmluvy na poskytnutie sociálnej služby. Oprávneným žiadateľom je obyvateľ s trvalým pobytom na území mesta (ďalej len „oprávnená osoba“). Žiadosť musí mať písomnú formu a musí byť doručená na adresu: Mesto Spišské Vlasy, SNP 34, 053 61 Spišské Vlasy.

Formulár žiadosti je dostupný na sociálnom oddelení.

Žiadosť musí obsahovať:

- a) identifikačné a kontaktné údaje žiadateľa (meno, priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu a ak má žiadateľ evidovaný aj prechodný pobyt aj adresu prechodného pobytu, tel. kontakt alebo e-mail),
- b) miesto, druh a formu sociálnej služby, deň začatia poskytovania a dobu poskytovania sociálnej služby,

- c) doklad o výške príjmu žiadateľa a iných s ním spoločne posudzovaných osôb za prechádzajúci kalendárny rok a doklad o výške aktuálneho príjmu žiadateľa a iných s ním spoločne posudzovaných osôb ku dňu podania žiadosti (u osoby povinnej podávať daňové priznanie k dani z príjmov doklad o výške príjmu za bezprostredne predchádzajúce daňové obdobie dane z príjmov potvrdený príslušným správcom dane a kópiu daňového priznania za bezprostredne predchádzajúce daňové obdobie dane z príjmov),
- d) čestné vyhlásenie žiadateľa a iných s ním spoločne posudzovaných osôb o majetkových pomeroch,
- e) odôvodnenie žiadosti,
- f) súhlas so spracovaním osobných údajov v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov za účelom posúdenia a vybavenia žiadosti,
- g) právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu,
- h) dátum vyhotovenia žiadosti,
- i) vlastnoručný podpis žiadateľa, rodinného príslušníka resp. opatrovníka.

Postup pri plnení kritéria 7.2.3 :

- 1) Ak má obyvateľ mesta, alebo jeho zákonný zástupca záujem o poskytnutie OSL, je oboznámený s podmienkami, cieľmi a účelom poskytovania tejto služby. Pri poskytovaní sociálneho poradenstva zodpovedný zamestnanec komunikuje jednoducho a nepoužíva cudzie slová a odborné výrazy. V prípade, že sa záujemca rozhodne OSL využiť, zamestnanec mesta mu poskytne formulár žiadosti (Príloha č.5).
- 2) Ak záujemca zašle žiadosť, táto je evidovaná v podateľni Mestského úradu Spišské Vlachy a následne pridelená na vybavenie príslušnému organizačnému útvaru. Ak žiadosť neobsahuje požadované údaje a povinné prílohy, zodpovedný zamestnanec mesta písomne alebo telefonicky vyzve žiadateľa na doplnenie žiadosti (napr.: chýba právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu). Zamestnanci mesta sú si vedomí, že OSL je určená osobám odkázaným na pomoc inej osoby a hlavne u osamelých osôb aktívne pomáhajú pri vybavovaní žiadosti a v prípade ich súhlasu aj osobnou návštevou žiadateľa.
- 3) Ak je žiadosť o uzatvorenie zmluvy na poskytnutie OSL kompletná, zodpovedný zamestnanec mesta spresní vecný rozsah jednotlivých sebaobslužných úkonov, úkonov starostlivosti o svoju domácnosť, základných sociálnych aktivít. Ak má mesto dostatočnú kapacitu na poskytnutie OSL, spracuje návrh zmluvy (Príloha č.6).
- 4) V opačnom prípade, ak mesto nemá dostatočnú kapacitu, osloví iných dostupných poskytovateľov OSL, zistí ich možnosti a navrhne žiadateľovi poskytovanie OSL iným verejným, alebo neverejným poskytovateľom.

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje označenie zmluvných strán, druh poskytovanej sociálnej služby, vecný rozsah sociálnej služby, formu poskytovania sociálnej služby, deň začatia poskytovania sociálnej služby, miesto poskytovania sociálnej služby, sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia, podmienky jej vrátenia, podmienky jej zúčtovania a lehotu na jej zúčtovanie, podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu dôvody jednostrannej výpovede zmluvy a sumu nezaplatenej úhrady za sociálnu službu (požiadavky voči fyzickým osobám s vyživovacou povinnosťou).

- 1) V prípade, že mesto má dostatočnú kapacitu na poskytnutie OSL, zodpovedný pracovník vypracuje návrh zmluvy, ktorú so žiadateľom prerokuje v jeho domácom prostredí a vysvetlí mu všetky zákonom ustanovené podmienky.
- 2) Zodpovedný pracovník, pri prerokovaní návrhu zmluvy, kladie dôraz hlavne na presný deň, hodinu a miesto začatia poskytovania služby a spôsob zmeny vecného rozsahu zmluvy (akým spôsobom je oznámená zmena napr.: v prípade náhlej hospitalizácie a pod.).
- 3) Zmluva je vyhotovená v troch exemplároch, pričom prijímateľ obdrží jeden rovnopis a dva rovnopisy obdrží poskytovateľ. Meniť a doplňovať obsah zmlúv je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané obidvoma zmluvnými stranami.
- 4) Poskytovanie OSL začína na zmluvne dohodnutom mieste v deň a hodinu, na ktorej sa obidve zmluvné strany dohodli.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) VZN č. 4/2013 o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v zriaďovacej pôsobnosti Mesta Spišské Vlachy v platnom znení.

7.2.4 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby

Pri komunikácii so záujemcami o poskytovanie OSL a pri samotnom poskytovaní OSL dochádza k bezprostrednej súvislosti medzi sociálnou prácou a samotnou službou. Sociálna práca a sociálne služby pritom nepredstavujú to isté, nakoľko v sociálnych službách nejde výlučne o výkon sociálnej práce, a naopak, sociálni pracovníci nepôsobia len v sociálnych službách. Sociálna práca vykonávaná sociálnym pracovníkom a asistentom sociálnej práce sa pri OSL vykonáva len ako ich súčasť a vo vzájomnej súvislosti s inými odbornými činnosťami (poskytovanie základného sociálneho poradenstva, posudková činnosť, sociálna rehabilitácia a pod.). Pracovné činnosti, ktoré majú povahu odborných, obslužných a iných činností vykonávajú opatrovatelia.

Tieto postupy sú významným faktorom, ktorý posúvajú intuitívne konanie zamestnancov mesta do odbornej polohy, zjednocuje postupy tak, aby sa pri poskytovaní úkonov rôznymi zamestnancami plne akceptoval na jednej strane individuálny prístup k užívateľovi a na strane druhej, boli pracovné činnosti vykonané rovnocenne s princípom rovnosti príležitosti.

Postupy sú definované s cieľom aktívnej účasti a spolupráce užívateľa pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie, alebo jej zmiernení.

Kvalifikačné predpoklady zamestnancov :

Mesto, ako poskytovateľ služby a zamestnávateľ má vydaný „Pracovný poriadok zamestnancov Mesta Spišské Vlachy“, ktorý okrem iného definuje aj predpoklady na výkon práce, povinnosti zamestnancov a porušenia pracovnej disciplíny. Pracovný poriadok je záväzný pre všetkých jeho zamestnancov, ktorí vykonávajú pre zamestnávateľa práce na základe pracovnej zmluvy v hlavnom pracovnom pomere. Každý zamestnanec má vypracovanú náplň práce. Pracovná zmluva sa uzatvára len so zamestnancami, ktorí spĺňajú kvalifikačné predpoklady. Medzi najdôležitejšie činnosti, ktoré sa vykonávajú ešte pred poskytnutím sociálnych služieb je poskytovanie základného sociálneho poradenstva a výkon posudkovej činnosti na účely posúdenia odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby.

- Základné sociálne poradenstvo vykonávajú zamestnanci, ktorí majú vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa alebo druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca.
- Zdravotnú posudkovú činnosť na účely posúdenia odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby vykonáva zdravotnícky pracovník, ktorý spĺňa kvalifikačné predpoklady na základe zmluvy s mestom.
- Sociálnu posudkovú činnosť vykonáva sociálny pracovník mesta, ktorý je zamestnancom mesta.

Pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách vykonávajú opatrovatelky a opatrovatelia, ktorí sú zamestnancami mesta a majú:

- akreditovaný kurz opatrovania najmenej v rozsahu 220 hodín,
- vyššie odborné vzdelanie získané v odbore vzdelávania so zameraním na opatrovanie alebo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti,
- úplné stredné odborné vzdelanie získané v odbore vzdelávania so zameraním na opatrovanie alebo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti.

Všetci zamestnanci mesta, ktorí vykonávajú sociálnu prácu ako súčasť sociálnych služieb a zamestnanci, ktorí vykonávajú odborné, obslužné a ďalšie činnosti sociálnych služieb sa riadia „Etickým kódexom sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky“.

Postupy pri plnení kritéria 7.2.4 :

Prvotná komunikácia so záujemcom o OSL:

- 1) Pri poskytovaní sociálneho poradenstva sociálny pracovník komunikuje jednoducho a nepoužíva cudzie slová a odborné výrazy.

- 2) Záujemca o poskytnutie služby dostane dostatok informácií v jemu zrozumiteľnej podobe (verbálne, písomne, formou letáčka) a vysvetlia sa mu podmienky poskytovania OSL mestom a taktiež je informovaný o dostupnosti poskytovania služby inými poskytovateľmi.
- 3) Záujemcovi je poskytnutá podpora pri vyjadrovaní svojich potrieb, prianí a cieľov, ktorými chce poskytnutou službou dosiahnuť.
- 4) Dohodne sa spôsob komunikácie (telefonicky, písomne, elektronickou poštou, osobnou návštevou) pre nasledujúce obdobie.

Postup pri práci a komunikácii so záujemcami a užívateľmi OSL s rozličnými druhmi funkčných obmedzení:

- 1) Rozhovor so záujemcom, alebo užívateľom sa vedie s prihliadnutím na jeho aktuálny stav a jeho možnosti. U nedoslýchavých, alebo nepočujúcich volíme písomnú formu komunikácie.
- 2) Rozhovor by nemal byť dlhší ako 30 minút nakoľko pri dlhšej komunikácii sa znižuje schopnosť prijímať nové informácie.
- 3) Informácie sú podávané láskavým a trpezlivým spôsobom, po častiach, opakovane s overením, či užívateľ informácii porozumel.
- 4) Sociálny pracovník je pripravený poskytnúť informácie aj záujemcom, alebo užívateľom s demenciou, tak že pri komunikácii používa gestá, ukazuje propagačný materiál, fotografie z činnosti OSL alebo informáciu sprostredkuje jednoduchou kresbou.
- 5) Pri komunikácii so záujemcom, alebo užívateľom OSL s čiastočným obmedzením na právne úkony musí byť pri rozhovore prítomný súdom ustanovený opatrovník.
- 6) Pri rozhovore so záujemcom, ktorý sa nachádza v zdravotníckom zariadení musí byť prítomný sociálny pracovník tohto zariadenia.

Začiatok poskytovania služby a niektoré špecifiká poskytovania OSL:

- 1) V zmluvne dohodnutý deň a hodinu sa k užívateľovi spolu s opatrovateľom dostaví aj sociálny pracovník mesta, ktorý predstaví zamestnanca a postupne si ešte raz zopakujú zmluvne dohodnutý vecný rozsah poskytovanej služby. Všetky zúčastnené strany si navzájom vždy vykajú a používajú oslovenie „pán, pani“.
- 2) Sociálny pracovník upozorní obe strany na to, že zamestnanec vykonáva prioritne pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, pomoc pri starostlivosti o domácnosť, asistuje a vykonáva dohľad pri základných sociálnych aktivitách.
- 3) Zamestnanec OSL, v závislosti od možností a schopností užívateľa, v maximálnej miere podporuje užívateľa v samostatnosti, pomáha mu žiť bežným spôsobom života.
- 4) Zamestnanci OSL nikdy nerušia užívateľov pri obvyklej činnosti. Harmonogram poskytovania úkonov OSL musí byť prispôsobený individuálnemu a obvyklému

režimu každého užívateľa. Nie je prípustné, aby opatrovateľ budil užívateľa a vynucoval si plnenie dohodnutého úkonu podľa svojho vlastného harmonogramu. Zamestnanec OSL vždy o odchýlkach v dohodnutom vecnom a časovom harmonograme informuje svojho priameho nadriadeného.

- 5) Nákupy liekov, potravín a iného spotrebného tovaru sa prioritne vykonajú tak, že opatrovateľ sprevádza užívateľa a asistuje mu. V prípade, že to nie je možné, opatrovateľ pomôže užívateľovi napísať zoznam a miesto, kde sa má tovar nakúpiť. Na pripravený zoznam užívateľ napíše aj sumu hotovosti, ktorú odovzdáva opatrovateľovi. Opatrovateľ po realizácii nákupu odovzdá pokladničné doklady a výdavok. Užívateľ vždy na zozname podpisuje prevzatie výdavku. Podobne sa postupuje aj pri zabezpečení úhrady platieb.
- 6) Ostatné špecifiká (používanie potrieb pri hygiene, ochranných pomôcok pri upratovaní...)
- 7) Dodržiavať etický kódex zamestnancov OSL, na ktorom sa opatrovatelia spoločne dohodli (viď príloha č.1).

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Etický kódex zamestnancov opatrovateľskej služby Mesta Spišské Vlachy.

7.2.5 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby

Mesto pri poskytovaní OSL prihliada na individuálne potreby, schopnosti a osobné ciele prijímateľov. V súlade s platnou legislatívou nevedie pre tento druh sociálnej služby písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a pre tento druh sociálnej služby nehodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti užívateľa formou individuálneho plánu.

7.2.6 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia

Problematika prevencie krízových situácií je v systéme poskytovania sociálnych služieb rôznou formou veľmi dôležitá, nakoľko sa dotýka všetkých zúčastnených strán (poskytovateľa služieb, jeho zamestnancov a prijímateľa služieb). Pri poskytovaní sociálnych služieb existujú riziká, ktoré ak nie sú pomenované, ak sa kvalifikovane neeliminujú, dochádza ku krízovým situáciám, kedy je problematické garantovať dodržiavanie ľudských práv a slobôd užívateľov a na druhej strane môžu vážnym spôsobom ohroziť zdravie zamestnancov poskytovateľa. Tieto postupy sú spracované s cieľom predchádzať krízovým situáciám :

Postupy pri plnení kritéria 7.2.6.

- 1) Všetky informácie o podmienkach poskytovania OSL sa zverejňujú na verejne dostupných miestach (webové sídlo mesta, úradná tabuľa, lekári) s cieľom

zabezpečenia rovnosti príležitosti pre všetkých obyvateľov mesta, záujemcov a prijímateľov OSL.

- 2) Pri zisťovaní potrieb klienta v domácom prostredí je nevyhnutná jeho osobná a aktívna účasť pri prerokovaní podmienok poskytovania OSL. Rizikom vyúsťujúcim k nedodržaniu práv záujemcu o OSL je privilegovanie vplyvu a názoru rodinných príslušníkov.
- 3) Na preštudovanie návrhu zmluvy o poskytovaní OSL je nutné vytvoriť dostatočný časový priestor pre užívateľa tak, aby nebol v časovom strese, pod nátlakom a ak má viac otázok, ktorým nerozumie vysvetliť a odpovedať mu na tieto otázky, lebo odpovedať na otázky až pri jednostrannom ukončení zmluvy je neskoro.
- 4) Pri poskytovaní OSL je potrebné užívateľovi ako aj jeho rodinným príslušníkom vhodne vysvetliť, prečo sa u jedného užívateľa menia opatrovatelia, prečo tým poskytovateľ predchádza závislosti užívateľa na jednej osobe a syndrómu vyhorenia opatrovateľa.
- 5) Je dôležité komunikovať aj o právach zamestnancov na riadnu dovolenku, povinnostiach poskytovateľa plniť podmienky zmluvy aj počas práceneschopnosti svojich zamestnancov. Taktiež je vhodné informovať o dostupnosti tejto služby na území mesta, teda o iných poskytovateľoch tak, aby mal užívateľ ak je to možné zachované právo výberu.
- 6) Pri poskytovaní OSL v domácom prostredí je možné vstupovať len do priestorov, ktoré užívateľ odsúhlasil, čím je dôsledne zachované jeho právo na súkromie a ochranu majetku.
- 7) Ak užívateľ OSL, jeho manžel, manželka, rodič alebo plnoleté dieťa užívateľa tejto sociálnej služby, hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy vo vzťahu k pracovníkovi opatrovateľskej služby, zamestnanec preruší poskytovanie služby, okamžite telefonicky nahlási túto skutočnosť svojmu priamemu nadriadenému.
- 8) Priamy nadriadený opatrovateľa vznik krízovej situácie oznámi relevantným osobám (tým, ktoré porušili dobré mravy vo vzťahu k pracovníkovi opatrovateľskej služby napr.: manželke užívateľa, dcére užívateľa).
- 9) Mesto vedie evidenciu o vzniku krízových situácií a spôsobe ich riešenia v spise opatrovaného.
- 10) Súčasťou osobného spisu užívateľa OSL sú rýchle kontakty na rodinných príslušníkov v prípade vzniku havarijných situácií v domácnosti užívateľa.
- 11) Poskytovateľ neustále zisťuje možné riziká pri poskytovaní OSL, komunikuje s rodinnými príslušníkmi viacerých užívateľov a prijíma ďalšie opatrenia na minimalizáciu rizík a prevenciu pred vznikom krízových situácií.
- 12) Poskytovateľ je poistený pre prípad škody spôsobenej konaním svojich zamestnancov v súvislosti s výkonom OSL.

13) V súčasnosti nie je možné pomenovať všetky riziká, ktoré vyplývajú z poskytovania OSL, platí však zásada, že ochrana práv a slobôd užívateľa je prvoradá, tejto zásade je nadradená len činnosť vedúca k záchrane ľudských životov a ochrane zdravia užívateľov ako aj zamestnancov poskytovateľa.

14) Poskytovateľ má spracované interné normatívne akty v oblasti BOZP.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

1) Všeobecné zásady bezpečného správania na pracovisku.

7.2.7 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností

Mesto aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a užívateľom a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Za účelom neverbálnej komunikácie o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby OSL má mesto informáciu:

- zverejnenú na svojom webovom sídle,
- spracovanú vo forme letákov o OSL, ako aj iných formách a druhoch sociálnych služieb a sociálnej pomoci,
- na nástenných tabuliach v budove mestského úradu,
- letáky sú nepravidelne distribuované verejnosti pri rôznych podujatiach (napr. počas mesiaca úcty k starším)

Zamestnanci prvého a priameho kontaktu ovládajú spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby záujemcu o poskytnutie sociálnej služby. Mesto má spracovaný „Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Spišské Vlachy do roku 2020“ výhľadovo do roku 2021, na tvorbe ktorého sa zúčastnili aj aktéri zastupujúci záujmy cieľovej skupiny a ktorý obsahuje aj informačnú stratégiu o dostupnosti všetkých druhov a foriem sociálnych služieb poskytovaných rôznymi poskytovateľmi v územnom obvode mesta a v regióne.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

1) Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Spišské Vlachy do roku 2020, výhľadovo do roku 2021.

2) Postup pri zahájení OSL v meste Spišské Vlachy (Príloha č. 2).

7.2.8 Kritérium: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov

Mesto poskytuje záujemcom o poskytnutie sociálnych služieb a užívateľom jednotlivých druhov služieb všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb a poskytovateľoch sociálnych služieb v komunite a v rámci Košického samosprávneho kraja. Mesto pri tvorbe komunitného plánu pozvalo všetkých registrovaných poskytovateľov sociálnych služieb do procesu plánovania a ponúklo partnerský prístup založený na princípe kvality, transparentnosti a rovnosti príležitostí.

Za týmto účelom pracovník prvého a priameho kontaktu :

- sprostredkuje všetky potrebné údaje o využívaní inej verejnej služby (sťahovanie, taxislužba, verejné stravovanie, kaderníctvo, kozmetika a iné),
- poučí záujemcu o sociálne služby aj o tom, že má právo výberu poskytovateľa sociálnej služby a v prípade potreby odovzdá mu zoznam a kontakty na dostupných poskytovateľov,
- na požiadanie záujemcu resp. prijímateľa zabezpečí informáciu a propagačný materiál (leták, upútavku, brožúru) od iného poskytovateľa.

7.2.9 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Mesto má vypracovaný dotazník (vid' príloha č. 7) za účelom pravidelného aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb. Pripomienky vyjadrujúce čiastočnú, alebo úplnú nespokojnosť s kvalitou poskytovanej sociálnej služby mestu slúžia na vyvodenie dôsledkov a prijatí operatívnych opatrení zameraných na riešenie nedostatkov. Mesto tieto pripomienky chápe ako dôležitý zdroj informácií, ktoré slúžia na ďalšie skvalitňovanie sociálnych služieb. Mesto má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok ku všetkým verejne dostupným službám a činnostiam, ktoré vykonáva vo vlastnej pôsobnosti. V prípade, že sa pripomienky a sťažnosti dotýkajú iných fyzických a právnických osôb, rokuje s nimi a prijíma opatrenia na ich aktívne riešenie.

Mesto pravidelne :

- v spolupráci so sociálnou komisiou pri Mestskom zastupiteľstve Mesta Spišské Vlachy rieši nepriaznivé sociálne situácie obyvateľov,
- poslancom Mestského zastupiteľstva Mesta Spišské Vlachy v súlade s Komunitným plánom sociálnych služieb predkladá správu o plnení KPSS a sociálnej situácii obyvateľov mesta,
- hodnotí čerpanie rozpočtu mesta, ktorého súčasťou je aj kvalitatívne a kvantitatívne hodnotenie jednotlivých programov a činností.

7.2.10 Kritérium: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby

Za účelom hodnotenia úrovne, kvality a aktuálneho stavu dopytu po poskytovaných sociálnych službách má mesto vypracované :

- Komunitný plán rozvoja sociálnych služieb do roku 2020 výhľadovo do 2021,
- SWOT analýzy jednotlivých cieľových skupín obyvateľov mesta,
- pravidelné hodnotenie programového rozpočtu mesta,
- plán kontrol zameraných na dodržiavanie platnej legislatívy, iných všeobecne záväzných predpisov a interných normotvorných aktov,
- plán kontrol uznesení mestského zastupiteľstva a výsledkov kontrol opatrení navrhnutých v protokoloch, alebo správach z týchto kontrol.

Všetky hodnotenia a závery sú prerokované v orgánoch mesta a verejnosti dostupné a archivované na webovom sídle mesta :

<https://www.spisskevlachy.sk/>

8. Oblasť personálnych podmienok

8.3.1 Kritérium: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby

Mesto priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov so strategickými a rozvojovými dokumentmi s cieľom zabezpečiť obyvateľom kvalitné služby. Štruktúra samosprávy zodpovedá množstvu kompetencií, ktoré mesto pre svojich obyvateľov vykonáva. Poskytovanie rôznorodých služieb vrátane sociálnych služieb si vyžaduje aktívnu spoluprácu zamestnancov rôznych profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu rôznych referátov mestského úradu (výkonného orgánu mesta). Riadenie týchto zložitých procesov si vyžaduje vydávanie a pravidelnú aktualizáciu interných normotvorných aktov.

Mesto má vypracované tieto interné dokumenty :

- Štatút Mesta Spišské Vlachy
- Pracovný poriadok zamestnancov Mesta Spišské Vlachy
- Organizačný poriadok Mestského úradu Spišské Vlachy
- Pracovné zmluvy a pracovné náplne zamestnancov s určením kvalifikačných predpokladov, zaradenia do pracovnej triedy s určením hierarchie v riadení
- Etický kódex zamestnancov opatrovateľskej služby

- Smernicu o BOZP a o krízovom riadení, ktorá určuje aj povinnosti v oblasti BOZP, PO a ktoré sa premietajú do štruktúry pracovných miest
- Kolektívnu zmluvu
- Smernice týkajúce sa ochrany osobných údajov.

Personálna štruktúra sociálneho oddelenia

Pracovná pozícia	Počet zamestnancov skutočnosť	Kvalifikačné predpoklady
Sociálna pracovníčka	0,7	V zmysle zákona o soc. službách
Domáca opatrovateľská služba	8	V zmysle zákona o soc. službách

8.3.2 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Mesto sa pri prijímaní zamestnancov riadi predovšetkým zákonom č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme. Tento zákon sa síce nevzťahuje na zamestnancov, ktorí vykonávajú pracovné činnosti s prevahou fyzickej práce (opatrovateľov a opatrovateľky), ale vzhľadom na to, že vykonávajú služby vo verejnom záujme pre zvlášť zraniteľnú skupinu obyvateľov, pri prijímaní je vyžadované aj splnenie nasledovných kritérií:

- má spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu,
- je bezúhonná,
- spĺňa kvalifikačné predpoklady a osobitné kvalifikačné predpoklady,
- má zdravotnú spôsobilosť na prácu, ktorú má vykonávať.

Získavanie nových zamestnancov :

Pri uvoľnení pracovnej pozície, alebo pri zvyšovaní plánovanej kapacity sociálnej služby, mesto spravidla zverejní „Ponuku na obsadenie pracovnej pozície“ a oznam o plánovanom náboře na Úrade práce sociálnych vecí a rodiny v Krompachoch, na internetovom portáli (napr. PROFESIA.sk).

Spôsob výberu uchádzačov:

- 1) výberovým pohovorom a praktickou skúškou zručností,
- 2) z existujúcej vlastnej databázy po predchádzajúcich výberových konaniach,
- 3) z vlastných zdrojov.

Výberové konanie :

Primátor mesta svojim príkazom ustanoví výberovú komisiu.

Kritériá hodnotenia :

- kvalifikačné predpoklady,
- osobnostné predpoklady, schopnosť tímovej práce, psychická odolnosť, empatia, fyzická zdatnosť,
- základná znalosť problematiky a vecného rozsahu poskytovanej služby,
- nadobudnuté zručnosti a predchádzajúca prax,
- otvorenosť k ďalšiemu vzdelávaniu.

Zaškoloňovanie zamestnancov opatrovateľskej služby :

Za zaškoloňovanie zamestnancov je zodpovedný zamestnanec sociálneho oddelenia, ktorý najprv nového zamestnanca oboznámi zo všeobecne záväznými predpismi a príslušnými internými normotvornými aktmi mesta. Následne zodpovedný zamestnanec sociálneho oddelenia mesta určí školiteľa určí školiteľa (skúseného zamestnanca - opatrovateľa), ktorý je poverený sprevádzaním nového zamestnanca v adaptačnom procese, ktorý trvá spravidla tri mesiace. Školiteľ je určený z radov zamestnancov mesta (opatrovateľov), ktorý má dostatočnú odbornosť a prax, schopnosť odovzdávať skúsenosti, schopnosť motivovať, schopnosť hodnotiť a komunikovať. Školiteľ dbá, aby noví zamestnanci dostali všetky potrebné informácie, aby si vypestovali dobré návyky a aby v kolektíve panovala pozitívna nálada.

Základné princípy zaškolenia a obsah zameraný na :

- oboznámenie sa s miestom výkonu práce a spolupracovníkmi,
- oboznámenie sa s dokumentmi, ktoré upravujú výkon pracovnej pozície (VZN, etický kódex, metodické pokyny, podmienkami kvality sociálnej služby a inými podľa pokynov zodpovedného zástupcu mesta),
- spôsob organizácie práce, pracovnou dobou prispôbenou potrebám užívateľov služieb,
- práva a povinnosti zamestnancov,
- ochranu dát a osobných údajov,
- zaškolenie na používanie pracovných, ochranných pomôcok, rôznych kompenzačných pomôcok, zariadení a prístrojov,
- priebežné sprevádzanie nového zamestnanca pri vykonávaní činností a odborných úkonov.

Špecifiká adaptačného procesu nového zamestnanca v domácom prostredí užívateľa :

- školiteľ najprv získa súhlas užívateľa služby na vykonanie procesu zaškolovania v jeho prirodzenom rodinnom prostredí,
- školiteľ môže po získaní súhlasu užívateľa poveriť sprevádzaním pri vykonávaní činností a odborných úkonov aj opatrovateľa, opatrovatelku s dlhšou dobou praxe u konkrétneho užívateľa.

Školiteľ v závislosti od osobnostných predpokladov nového zamestnanca, vždy vyhodnotí riziko zneužitia ním získaných informácií a poznatkov z bydliska osamelých starších ľudí (napr.: možné rozviazanie pracovného pomeru v skúšobnej lehote).

8.3.3 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia

Mesto si uvedomuje, že nie je správne a prakticky ani možné, aby sa poslanie a ciele poskytovania sociálnych služieb organizácie viazali výlučne na plnenie osobných cieľov užívateľov a že je potrebné prihliadať aj na osobné ciele zamestnancov. Osobné ciele zamestnancov sú taktiež veľmi dôležité a reprezentujú to, čo považujú vo svojom najmä profesijnom živote za dôležité, čo chcú v nejakom časovom úseku dosiahnuť v rámci svojho profesijného a kariérneho rastu.

Pre účely ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov má mesto vypracovaný :

- plán ďalšieho vzdelávania a zvyšovania ich odbornej spôsobilosti,
- plán osobného rozvoja.

Plán ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov je zabezpečovaný externými organizáciami (napr. RVC Košice, účasť na seminároch). Plán osobného rozvoja zamestnanca je zabezpečený v súlade s cieľmi mesta pri zabezpečení sociálnych služieb. Mesto po dohode so zamestnancom upraví pracovné podmienky tak, aby mu umožnilo jeho ďalšie vzdelávanie (napr.: externé štúdium a ukončenie strednej odbornej školy, vyššieho vzdelania prvého stupňa v oblasti sociálnej práce, alebo absolvovaním certifikovaných vzdelávacích aktivít).

8.3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Supervíziu mesto považuje za terapiu pre pracovníkov v pomáhajúcich profesiách, za nástroj na predchádzanie syndrómu vyhorenia, v rámci ktorej zabezpečuje pomoc nezávislého a kvalifikovaného odborníka (supervízora) nielen pre jednotlivého zamestnanca, ale aj pre skupinu zamestnancov.

Supervízia je plánovaná ako :

- individuálna supervízia potrieb zamestnancov sociálneho oddelenia hlavne na tých, ktorí vykonávajú sociálnu prácu priamo s klientom sociálnej pomoci a sociálnych služieb,
- individuálna supervízia vedúcich zamestnancov a tzv. garantov sociálnych služieb,
- skupinová supervízia zamestnancov, ktorí vykonávajú sociálnu prácu a zabezpečujú sociálne služby priamo v prospech užívateľov,
- skupinová supervízia tímu zameranú na vzťahy, usporiadanie rolí na pracovisku, kompetencie jednotlivých kolegov, charakter riadenia, mechanizmy rozhodovania a spolupráce,
- supervízia mesta (ako poskytovateľa sociálnych služieb) so zameraním na spoluprácu iných organizačných útvarov MsÚ.

Oblasť dohľadu nad pracovnými podmienkami a dohľad nad zdravím zamestnancov má mesto zabezpečené tiež externe cez Pracovnú zdravotnú službu, ktorá vyhotovuje Posudok o zdravotnej starostlivosti. Odborní zamestnanci tejto pracovnej služby:

- vykonávajú obhliadku priamo na pracoviskách,
- vypracujú audity pracovných podmienok, vrátane identifikácie zdraviu nebezpečných faktorov a podmienok práce, ktoré môžu ohrozovať zdravie zamestnancov,
- vypracujú návrh riešení na odstránenie nedostatkov a na ochranu a podporu zdravia zamestnancov,
- informujú zamestnávateľa o pracovných podmienkach a vypracujú návrhy opatrení na znižovanie zdravotných rizík na pracovisku,
- spolupracujú pri vypracovaní prevádzkových poriadkov,
- vykonávajú konzultačnú a poradenskú činnosť v oblasti ochrany a podpory zdravia pri práci,
- objektivizáciu reakcie organizmu na záťaž,
- posudzovanie opatrení na znižovanie expozície zamestnancov,
- poradenstvo o možných vplyvoch materiálov, zariadení, technológií a organizácie práce na zdravie zamestnancov,
- spoluprácu a poradenstvo pri výbere osobných ochranných pracovných prostriedkov,
- účasť na analýze pracovných úrazov a chorôb z povolania a pri preventívnych programoch,
- spoluprácu s referentom BOZP a odborovou organizáciou.

9. Oblasť prevádzkových podmienok

9.4.1 Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Mesto zabezpečuje potrebné pracovné a ochranné prostriedky pre zamestnancov opatrovateľskej služby. K jednotlivým užívateľom sa presúvajú pešo, na bicykli a v prípade potreby je k dispozícii vozidlo mestského úradu. Bežné výdavky sú rozpočtované v závislosti od počtu zamestnancov, počtu užívateľov sociálnych služieb a ich potrebám. Špecifikácia zázemia pre zamestnancov: kuchynka, WC.

9.4.2 Kritérium: Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunitu a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)

Mesto pre záujemcov o sociálne služby, ich rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje informácie o sociálnej službe tak, aby boli dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.

Spôsob poskytovania informácií :

- na webovom sídle mesta,
- vo forme informačného letáku „Postup pri zahájení OSL v meste Spišské Vlachy“,
- osobne poskytnutím základného sociálneho poradenstva na sociálnom oddelení,
- osobne poskytnutím základného sociálneho poradenstva v domácnosti záujemcu o poskytovanie OSL.

Leták obsahuje jednoduchý popis sociálnej posudkovej činnosti, postup uzatvorenia zmluvy, výšku úhrady a obsahuje potrebné kontakty (vid' príloha č.2).

9.4.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu

Oddelenie sociálnych vecí MsÚ vedie evidenciu prijímateľov OSL, žiadosti o uzatvorenie zmlúv o poskytovaní OSL, evidenciu žiadosti o posúdenie odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby a spracúva podrobný štatistický prehľad kvantitatívnych a kvalitatívnych ukazovateľov OSL. Tento prehľad slúži ako podklad k hodnoteniu schváleného programového rozpočtu Mesta Spišské Vlachy za príslušný rozpočtový rok. V súlade s platnou legislatívou je činnosť organizačného útvaru MsÚ, ktorý organizačne zabezpečuje poskytovanie sociálnych služieb súčasťou „Záverečného účtu Mesta Spišské Vlachy“.

Tieto dokumenty sú užívateľom a rodinným príslušníkom ako aj širokej verejnosti zverejnené na webovom sídle mesta : <https://www.spisskevlachy.sk/>

9.4.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

Mesto prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a mesta. Všetky zmluvné záväzky mesta (objednávky, faktúry, zmluvy) sú zverejňované na webovom sídle mesta: <https://www.spisskevlachy.sk/>

10. Záver

V súlade s Národnými prioritami rozvoja sociálnych služieb je nutné zabezpečiť realizáciu práva občana na poskytovanie sociálnej služby so zohľadnením ľudsko-právneho, nediskriminačného prístupu, s dôrazom na rešpektovanie ľudskej dôstojnosti, zabezpečiť dostupnosť sociálnych služieb v súlade s potrebami cieľových skupín a komunity, zabezpečiť rozvoj sociálnych služieb dostupných pre osoby v segregovaných lokalitách s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby, zvýšiť dostupnosť komunitných sociálnych služieb s dôrazom na rozvoj sociálnych služieb pre rodinu, ktorá sa stará o svojho člena, odkázaného na pomoc inej osoby pri sebaobslužbe, deinštitucionalizovať sociálne služby, presadiť princíp integrovanej dlhodobej zdravotno-sociálnej starostlivosti, zaviesť systém zabezpečenia a hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb. Zabezpečenie dostupnosti sociálnych služieb na komunitnej úrovni je v súlade s požiadavkami a princípmi uplatňovanými v medzinárodných ľudsko-právnych dokumentoch, ale aj s princípmi Európskeho spoločenstva o rozvoji sociálnych služieb orientovaných na občana. Vzhľadom na dôsledky starnutia populácie spojené i s predlžujúcim sa vekom dožitia, spojeným s nárastom počtu starších ľudí odkázaných na dlhodobú sociálnozdravotnú starostlivosť, je potrebné vytvárať podmienky na dostupnosť a udržateľnosť tejto starostlivosti. Tieto štandardy upravujú postupy smerujúce k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb. Obyvatelia mesta, ako užívatelia sociálnych služieb, majú právo na primerane dostupnú sieť kvalitných sociálnych služieb, aj z dôvodu, že sú poskytované s použitím verejných finančných prostriedkov.

11. Zoznam príloh

Príloha č. 1 Etický kódex zamestnancov opatrovateľskej služby

Príloha č. 2 Postup pri zahájení opatrovateľskej služby v meste Spišské Vlachy

Príloha č. 3 Žiadosť o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu

Príloha č. 4 Záznam zo sociálneho šetrenia (sociálna diagnostika)

Príloha č. 5 Žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Príloha č. 6 Návrh zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb

Príloha č. 7 Dotazník spokojnosti s poskytovanou opatrovateľskou službou

Príloha č. 8 Informačný list klienta – prijímateľa opatrovateľskej služby

12.Zoznam všeobecne záväzných predpisov a interných normotvorných aktov

Výpis z registra poskytovateľov sociálnych služieb

Aktualizácia Komunitného plánu sociálnych služieb Mesta Spišské Vlachy do roku 2020 výhľadovo do roku 2021.

VZN č. 4/2013 o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v zriaďovacej pôsobnosti Mesta Spišské Vlachy v platnom znení.

Všeobecné zásady bezpečného správania na pracovisku.

Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov opatrovateľskej služby.

Kontrolou smernice, jej dodržiavania a realizovania sú poverení a zodpovední vedúci zamestnanci.

Smernica nadobúda platnosť dňom jej podpísania. V tlačenej podobe je uložená k nahliadnutiu a k dispozícii v kancelárii sociálneho oddelenia.

Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01.01.2021.

V Spišských Vlachoch dňa 30.12.2020

Lubomír Fifik, v.r.
primátor mesta

Etický kódex zamestnancov opatrovateľskej služby Mesta Spišské Vlachy

Základné ustanovenie :

Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce Slovenskej republiky je norma, ktorá sa nemusí dotýkať všetkých pozícií a činností vykonávaných v sociálnych službách. Sociálna práca a sociálne služby nepredstavujú to isté, nakoľko v sociálnych službách nejde výlučne o výkon sociálnej práce, a naopak, sociálni pracovníci nepôsobia len v sociálnych službách. Sociálna práca vykonávaná sociálnym pracovníkom a asistentom sociálnej práce sa pri OS vykonáva len ako ich súčasť a vo vzájomnej súvislosti s inými odbornými činnosťami (poskytovanie základného sociálneho poradenstva, posudková činnosť, sociálna rehabilitácia a pod.). Pracovné činnosti, ktoré majú povahu odborných, obslužných a iných činností vykonávajú opatrovatelia. Etický kódex je základná norma pre jednanie a správanie sa pracovníkov v pomáhajúcich profesiách vo vzťahu k užívateľom sociálnych služieb, ich rodinám, zamestnávateľovi a verejnosti. Etická norma má vtedy zmysel, ak personál poskytujúci sociálne služby prijme jej dodržiavanie za povinnosť a jej porušenie za osobnú zodpovednosť.

Verejné vyhlásenie sociálnych pracovníkov, opatrovateľov a opatrovateliek.
My zamestnanci Mesta Spišské Vlachy, ako poskytovateľa opatrovateľskej služby verejne vyhlasujeme, že sme sa dohodli na nasledujúcich princípoch a pravidlách, ktoré sú pre našu činnosť záväzné :

V súlade s etickými princípmi budeme :

- chrániť dôstojnosť a ľudské práva užívateľov služieb (ďalej len „klientov“),
- svojim klientom zásadne vykať a oslovovať ich „pán, pani“ v kombinácii s titulom, ak si to klient vyžaduje,
- viesť užívateľov k zodpovednosti samých za seba a povzbudzovať ich k samostatnosti,
- pomáhať všetkým klientom rovnako bez akejkoľvek formy diskriminácie,
- pri poskytovaní sociálnej pomoci úzko spolupracovať s rodinnými príslušníkmi a priateľmi našich klientov,
- rešpektovať osobné hodnoty, zvyky, duchovné potreby a ich iné individuálne potreby,
- sa snažiť s klientmi dosiahnuť vzťah založený na vzájomnej dôvere, ktorá berie do úvahy práva a povinnosti klientov a taktiež naše práva,
- konať tak, aby sme nezneužili dôveru klientov a závislosť na našej pomoci,
- striktné dodržiavať zmluvne dohodnutý vecný rozsah poskytovanej pomoci (činností, úkonov) s výnimkou stavu núdze a vážneho ohrozenia života klienta,

- v prípade bezprostredného ohrozenia života poskytovať prvú pomoc a volať službu RZP.

Ďalej sme sa dohodli na tom, že zamestnanec:

- dbá na zvyšovanie odbornej úrovne poskytovania služieb a zvyšovanie prestíže našej profesie,
- ovplyvňuje svojimi pripomienkami kvalitu poskytovaných služieb formou návrhov na zlepšenie pracovných postupov v súlade s platnou legislatívou,
- pristupuje k svojim povinnostiam zodpovedne,
- dbá na to, aby nedošlo k stretu pracovných a osobných záujmov medzi ním a klientmi,
- vyvaruje sa vybavovaniu súkromných záležitostí a telefonických hovorov na pracovisku,
- nikdy klientom a ani kolegom neponúka tovary a služby, ktorými nedisponuje zamestnávateľ (ponuka poistenia, zájazdov, ovocia zo svojej záhrady a vajčiek zo súkromného chovu),
- nerieši interné problémy zamestnávateľa a svoje osobné problémy s klientmi,
- nikdy nehovorí s klientmi o neodbornosti alebo nekvalitnej práci svojich kolegov,
- má právo odmietnuť vykonanie odborných, obslužných a iných činností len z kapacitných, etických dôvodov a vtedy, ak zamestnancovi hrozí od klienta, alebo jeho rodinných príslušníkov fyzická ujma na zdraví.

Dohodli sme sa, že pri kontakte s klientmi :

- rešpektujeme identitu klienta, rodinných príslušníkov a priateľov, vždy vykážeme, vyhýbame sa familiárnym osloveniam „babka, dedko, teta“, používame „pán, pani“,
- komunikujeme prirodzene, nepoužívame cudzie slová a odborné výrazy, žargón, ironické poznámky, posmešky, infantilné slová a zdobneniny (dáme plienočku, napapáme sa, napíšeme si poznámočku),
- aktívne si vždy overíme komunikačné bariéry (zrak, sluch) a prípadným obmedzeniam prispôbime samotnú komunikáciu,
- vždy rozprávame pomaly a zreteľne,
- ak od klienta nezískame verbálnym alebo neverbálnym spôsobom spätnú väzbu, slová neopakujeme, nezvyšujeme hlas, nekričíme ale najprv preformulujeme vetu,
- neskáčeme do reči, neprerušujeme a neprekrikujeme rozhovor (napr.: medzi klientom a rodinným príslušníkom, alebo poprosíme klienta o stíšenie rádiového prijímača, TV prijímača),
- zložitejšie informácie viackrát zopakujeme, alebo ich napíšeme na papier, informácie ponúkame- nevnučujeme,

POSTUP PRI ZAHÁJENÍ OPATROVATEĽSKEJ SLUŽBY V MESTE SPIŠSKÉ VLACHY

podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znp.

- Občan alebo príbuzný podá žiadosť o posúdenie odkázanosti na opatrovateľskú službu na MsÚ Spišské Vlasy, oddelenie sociálnych vecí.
- K žiadosti doloží odporúčanie lekára, posledné lekárske vyšetrenia, prepúšťaciu správu, (nie staršie ako 6 mesiacov).
- Sociálna pracovníčka mesta vykoná sociálne šetrenie v domácnosti občana, na požiadanie aj za prítomnosti rodinného príslušníka.
- Posudkový lekár vyhotoví zdravotný posudok občana a zaradí ho do príslušného stupňa odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby.
- Mesto Spišské Vlasy vyhotoví sociálny posudok o odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby na účely poskytnutia sociálnej služby a určí rozsah (úkony a čas) opatrovateľskej služby.
- Mesto Spišské Vlasy vydá rozhodnutie o odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby na účely poskytnutia sociálnej služby: opatrovateľskej služby a určí rozsah (úkony a čas) opatrovateľskej služby (ďalej len „Rozhodnutie“).
- Po nadobudnutí právoplatnosti Rozhodnutia občan požiadava o uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby (Tlačivo si žiadateľ vyzdvihne na sociálnom oddelení): Opatrovateľská služba a doloží výmer o výške dôchodku, potvrdenie úradu práce, sociálnych vecí a rodiny o poberaní príspevku na osobnú asistenciu resp. či sa poskytuje inej fyzickej osobe peňažný príspevok za opatrovanie žiadateľa.
- Mesto Spišské Vlasy (poskytovateľ OSl) uzatvorí s občanom zmluvu o poskytovaní opatrovateľskej služby, v zmluve sa určí rozsah, čas a dátum začatia poskytovania opatrovateľskej služby.

V domácnosti opatrovaného občana je výkaz o poskytovaní opatrovateľskej služby, kde opatrovateľka denne zapisuje čas poskytovania opatrovateľskej služby. Pravdivosť vykonávania OSl potvrdí podpisom opatrovaný, príp. jeho zákonný zástupca resp. rodinný príslušník.

Na požiadanie rodinného príslušníka je u opatrovaného občana zavedený aj zošit, kde opatrovateľka zapisuje všetky náhle zmeny zdravotného stavu počas poskytovania OSl, a ktorý zároveň slúži na odovzdávanie informácií medzi opatrovateľkou a rodinou opatrovaného.

Na základe záznamu o počte skutočne poskytnutých hodín OSl, vypočíta sociálna pracovníčka mesta sumu úhrady za poskytovanú OSl.

Úhrada je € za jednu hodinu poskytovania OSl v zmysle VZN č. mesta Spišské Vlasy o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v platnom znení.

Úhrada za OSl je splatná do 20-tého dňa nasledujúceho mesiaca do pokladne mesta.

Kontakt: Mgr. Mária Dzurillová, sociálna pracovníčka
Tel.: 053 417 42 23, email: socialne@spiskevlachy.sk

12. Čím žiadateľ odôvodňuje nutnosť svojho umiestnenia v zariadení sociálnych služieb? _____

12 a) Ako bola už vlastným pričinením žiadateľa riešená jeho situácia?

13. Osoby žijúce so žiadateľom v spoločnej domácnosti: manžel (ka), rodičia, deti, vnuci, zať, nevesta

Meno a priezvisko	Príbuzenský pomer k žiadateľovi	Dátum narodenia

14. Manžel (ka), rodičia, deti, vnuci, zať, nevesta, bývajúci mimo spoločnej domácnosti:

Meno a priezvisko	Príbuzenský pomer k žiadateľovi	Adresa	Dátum narodenia

15. Prečo rodinní príslušníci nemôžu sami opatrovať žiadateľa?

15a) Ako a v akom rozsahu poskytujú pomoc rodina?

16. Meno a priezvisko, adresa a telefón zákonného zástupcu alebo opatrovníka, ak je žiadateľ zbavený spôsobilosti na právne úkony: _____

17. Bol žiadateľ v predchádzajúcom období umiestnený v niektorom zariadení sociálnych služieb?

áno, v ktorom _____
nie

18. V ktorom zariadení sociálnych služieb by si žiadateľ želal byť umiestnený?

19. Vyhlásenie žiadateľa (zákonného zástupcu, rodinného príslušníka)

Vyhlasujem, že všetky uvedené údaje v žiadosti sú pravdivé a som si vedomý(á) právnych následkov uvedenia nepravdivých údajov.

Dňa _____

 čitateľný vlastnoručný podpis žiadateľa
 zákonného zástupcu alebo rodinného príslušníka

20. Súhlas dotknutej osoby so spracovaním osobných údajov:

Udeľujem súhlas so spracovaním osobných údajov poskytnutých Mestským úradom, SNP 34, Spišské Vlachy, podľa zákona č. 18/2018 Z .z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení zákonov v znení neskorších predpisov, uvedených v tejto žiadosti za účelom posúdenia odkázanosti na sociálnu službu, vydania rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu a vedenia evidencie žiadostí v súlade s osobitnými právnymi predpismi v oblasti archívnictva a registratúry.

Súhlas so spracovaním osobných údajov platí do doby jeho písomného odvolania. Tento súhlas je kedykoľvek odvolať.

Dňa _____

 čitateľný vlastnoručný podpis žiadateľa
 zákonného zástupcu alebo rodinného príslušníka

21. Potvrdenie poskytovateľa zdravotnej starostlivosti o nepriaznivom zdravotnom stave fyzickej osoby, ktorá žiada o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu.

Dňa _____

 pečiatka a podpis lekára

22. Zoznam príloh:

posudok vydaný Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny na účely kompenzácie sociálnych dôsledkov ťažkého zdravotného stavu, ak tento bol vydaný od 01.01.2009, posudok odkázanosti na sociálnu službu vydaný inou obcou alebo iným vyšším územným celkom, ak tento bol vydaný, právoplatné rozhodnutie o zbavení spôsobilosti na právne úkony ak toto bolo vydané, obvodným lekárom vyplnené a potvrdené tlačivo „Lekársky nález na účely posúdenia odkázanosti na sociálnu službu.“ Správy a nálezy od odborných lekárov nie staršie ako 6 mesiacov, potvrdenie o výške dôchodku vydané Sociálnou poisťovňou.

Poznámka: Ak občan vzhľadom na svoj zdravotný stav nemôže sám podať žiadosť, môže s jeho súhlasom a na základe potvrdenia ošetrojúceho lekára o zdravotnom stave tohto občana podať žiadosť manžel, manželka, rodičia a jeho detí, ak sú spôsobilí na právne úkony.

Potvrdenie lekára: Potvrdzujem, že žiadateľ vzhľadom na svoj zdravotný stav, nemôže sám podať žiadosť o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu.

Pečiatka a podpis lekára

* Čo sa nehodí, prečiarknite

Záznam zo sociálneho šetrenia

Meno a priezvisko :

Dátum narodenia

Bydlisko :

Výška a druh príjmu :

1. Základné údaje o žiadateľovi a jeho rodine – rodinný stav, vek, počet detí, pracovné zaradenie a pod.

.....
.....
.....

2. Posúdenie individuálnych predpokladov žiadateľa – jeho schopnosti a úsilia riešiť svoju nepriaznivú sociálnu situáciu vlastným pričinením.

A. Sebaobslužné úkony

a) Hygiena

1. osobná hygiena

- hygienická starostlivosť o jednotlivé časti tela: ruky, tvár, zuby, nechty (holenie, česanie, umývanie, make-up, odličovanie, strihanie nechtov na rukách a na nohách, aplikácia krémov, masti, prípadne medikamentov),

.....
.....
.....

2. celkový kúpeľ

- hygienická starostlivosť o celé telo vo vani, prípadne v sprche s umytím vlasov (celkový kúpeľ sa vykonáva vždy vo vani alebo v sprchovacom kúte),

.....
.....
.....

b) Stravovanie a dodržiavanie pitného režimu

1. porciovanie stravy,

.....
.....
.....

2. obsluha (prinesenie stravy a nápoja na dosah klienta),

.....

.....
.....

3. kŕmenie a pomoc pri pití,

.....
.....
.....

c) Vyprázdnňovanie močového mechúra a hrubého čreva

1. sprievod na toaletu,

.....
.....
.....

2. pomoc pri vyzliekaní, obliekaní,

.....
.....
.....

3. účelná očista po toalete,

.....
.....
.....

4. sprievod z toalety,

.....
.....
.....

5. podanie podložnej misy, močovej fľaše s následným očistením podložnej misy (fľaše),

.....
.....
.....

6. ochrana osobnej a posteľnej bielizne pred znečistením (nasadenie a výmena plienky),

.....
.....
.....

d) Obliekanie, vyzliekanie

1. výber oblečenia (rozpoznanie jeho správneho vrstvenia a farieb),

.....
.....
.....

2. obliekanie, obúvanie,

.....
.....
.....

3. vyzliekanie, vyzúvanie,

.....

.....
.....

e) Mobilita, motorika

1. sprievod pri chôdzi (chôdza po rovine, po schodoch),

.....
.....
.....

2. pomoc pri vstávaní z lôžka, pomoc pri líhaní na lôžko,

.....
.....
.....

3. polohovanie,

.....
.....
.....

4. pomoc pri manipulácii s predmetmi (napríklad pri uchopení lyžičky, zapínaní gombíkov),

.....
.....
.....

5. obsluha a premiestňovanie predmetov dennej potreby.

.....
.....
.....

B. Úkony starostlivosti o svoju domácnosť

a) nákup potravín a iného drobného spotrebného tovaru,

.....
.....
.....

b) príprava jedla, varenie, zohrievanie jedla,

.....
.....
.....

c) donáška jedla do domu,

.....
.....
.....

d) umytie riadu,

.....

e) bežné upratovanie v domácnosti,

.....
.....
.....

f) obsluha bežných domácich spotrebičov,

.....
.....
.....

g) starostlivosť o bielizeň (pranie, žehlenie),

.....
.....
.....

h) starostlivosť o lôžko,

.....
.....
.....

i) vynášanie drobného odpadu do zbernej smetnej nádoby,

.....
.....
.....

j) donáška uhlia, donáška dreva, vynesenie popola, donáška vody, kúrenie vo vykurovacích telesách a ich čistenie,

.....
.....
.....

k)ďalšie jednoduché úkony spojené s prevádzkou a udržiavaním domácnosti (administratívne úkony spojené s vedením domácnosti, napríklad zabezpečenie úhrady platieb).

.....
.....
.....

C. Základné sociálne aktivity

a) sprievod

1. na lekárske vyšetrenie,

.....
.....
.....

2. na vybavenie úradných záležitostí,

.....
.....
.....

3. do školy, zo školy, do zamestnania a zo zamestnania,

.....
.....
.....

4. pri záujmových činnostiach,

.....
.....

.....
b) predčítanie pre fyzickú osobu, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca najmä pri vybavovaní úradných záležitostí, pri vybavovaní úradnej a osobnej korešpondencie a pri nakupovaní,
.....
.....
.....

c) tlmočenie

1. pre fyzickú osobu, ktorá je nepočujúca alebo fyzickú osobu, ktorá má ťažkú obojstrannú nedoslýchavosť, najmä pri vybavovaní úradných záležitostí, pri návšteve lekára, pri záujmových činnostiach,
.....
.....
.....

2. pre fyzickú osobu, ktorá je hluchoslepá, najmä pri vybavovaní úradných záležitostí, pri vybavovaní úradnej a osobnej korešpondencie a pri nakupovaní, pri návšteve lekára, pri záujmových činnostiach.
.....
.....
.....

D. Dohľad pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a pri vykonávaní základných sociálnych aktivít (ďalej len "dohľad")

a) potreba dohľadu v určenom čase,
.....
.....
.....

b) potreba nepretržitého dohľadu.
.....
.....
.....

3. Posúdenie rodinného prostredia – schopnosť a rozsah pomoci, ktorú poskytuje rodina.
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Posudzovanie spoločenského prostredia - hodnotenie podmienok bývania, dostupnosť služieb a prístupnosť stavieb (bariérovosť)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

V, dňa o hod.

Zapísala:.....
.....
.....
.....
.....
.....



Mesto Spišské Vlachy

Oddelenie sociálnych vecí, SNP 34, 053 61 Spišské Vlachy

ŽIADOSŤ O UZATVORENIE ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

1. Žiadateľ

.....
 priezvisko (u žien aj rodné) meno

2. Narodený

Rodné číslo

.....
 deň, mesiac, rok miesto

3. Bydlisko

Adresa trvalého pobytu:

.....
 obec (mesto) ulica, číslo

.....
 pošta PSČ

Adresa pobytu, ak nie je totožná s adresou trvalého pobytu:

.....
 obec (mesto) ulica, číslo

.....
 telefonický kontakt e-mail

4. Štátne občianstvo: Národnosť:

5. Rodinný stav:

6. Druh sociálnej služby: v zariadení pre seniorov:

v zariadení opatrovateľskej služby:

opatrovateľská služba:

dennom stacionári:

odľahčovacia služba:

7. Forma sociálnej služby (hodiace sa zaškrtnite): ambulantná
 terénna
 pobytová

8. Deň začatia poskytovania sociálnej služby:

9. Rozsah (čas) poskytovania sociálnej služby:

10. Číslo právoplatného rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu:

Vydal: dňa, dátum právoplatnosti

.....
poznámka: Právoplatné rozhodnutie o odkázanosti je nutné predložiť spolu so žiadosťou o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

11. Príjmové a majetkové pomery žiadateľa:

druh dôchodku výška dôchodku

iný príjem (odkiaľ?, aký?) výška iného príjmu

Hotovosť (u koho)?

Vklady (kde)?

Pohľadávky (u koho)?

Nehnutelný majetok (druh, výmera, kde)?

Životné poisťky (poisťovňa a číslo poisťky)?

poznámka: O príjmových pomeroch občana predloží potvrdenie o príjme za predchádzajúci kalendárny rok pravidelný príjem za predchádzajúci kalendárny mesiac**12. Žiadateľ býva**

vo vlastnom dome - byte (štátnom, družstevnom, rodinnom dome)

v podnájme (u príbuzných)

osamelo

počet obytných miestností

13. Osoby v príbuzenskom vzťahu so žiadateľom: (manžel/manželka, rodičia, deti, vnuci, zať, nevesta)

Meno a priezvisko	Príbuzenský pomer	Adresa	Rok narodenia

14. Vzhľadom na svoj zdravotný stav nemôžem sám/sama podať žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, týmto udeľujem v mojom mene súhlas podať žiadosť inej fyzickej osobe:

.....

Dňa:

.....
čitateľný vlastnoručný podpis žiadateľa**15. Potvrdenie ošetrojúceho lekára:**

Týmto potvrdzujem, že žiadateľ vzhľadom na svoj zdravotný stav môže/nemôže sám podať žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Dňa:

.....
pečiatka a podpis lekára**16. Zákonný zástupca žiadateľa, ak nie je žiadateľ spôsobilý na právne úkony:**

Meno a priezvisko

Adresa (ulica, číslo domu, PSC, obec)

Telefonický kontakt e-mail

Dňa:

.....
čitateľný vlastnoručný podpis žiadateľa (zákonného zástupcu)

17. Súhlas dotknutej osoby so spracovaním osobných údajov:

Týmto udeľujem podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov súhlas Mestu Spišské Vlachy so spracovaním mojich osobných údajov, ktoré sú uvedené v tejto žiadosti na účel uzatvorenia zmluvy a poskytovaní sociálnej služby, následného poskytovania sociálnej služby a vedenia evidencie žiadostí v súlade s osobitnými právnymi predpismi v oblasti archívnictva a registratúry.

Tento súhlas je možné kedykoľvek odvolať.

Dňa

.....
čitateľný vlastnoručný podpis žiadateľa (zákonného zástupcu)

18. Čestné vyhlásenie žiadateľa o pravdivosti a úplnosti údajov uvedených v žiadosti:

Čestne vyhlasujem, že všetky údaje uvedené v žiadosti sú pravdivé a som si vedomý(á) právnych následkov v prípade uvedenia nepravdivých údajov.

V Spišských Vlachoch dňa

.....
čitateľný vlastnoručný podpis žiadateľa (zákonného zástupcu)

19. Zoznam príloh

Doklady, ktoré je nutné k žiadosti o uzatvorenie zmluvy priložiť:

2. Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu
3. Posudok o odkázanosti na sociálnu službu
4. Potvrdenie o príjmoch za predchádzajúci kalendárny rok
5. Potvrdenie o príjme dosahovanom v kalendárnom mesiaci, v ktorom je žiadosť podaná
6. !ak sa jedná o žiadateľa, ktorý je ženatý alebo o žiadateľku, ktorá je vydatá, je potrebné predložiť potvrdenia za oboch manželov
7. Potvrdenie o majetkových pomeroch (tlačivo čestného vyhlásenia, ktoré musí byť úradne overené je prílohou žiadosti)
8. Potvrdenie lekára o bezinfekčnosti žiadateľa (tlačivo je prílohou žiadosti)
9. Súhlas so spracúvaním osobných údajov (tlačivo je prílohou žiadosti)
10. Vyhlásenie o oboznámení sa s platbami za poskytovanie opatrovateľskej služby (tlačivo je prílohou žiadosti)
11. Iné prílohy:
- iné doklady, ktoré sú podkladom pre uzatvorenie zmluvy

V dňa

.....
čitateľný vlastnoručný podpis žiadateľa
(zákonného zástupcu)

Potvrdenie lekára o bezinfekčnosti žiadateľa

Meno a priezvisko

Dátum narodenia

Bydlisko

Týmto potvrdzujem, že menovaný/á **je / nie je*** nositeľom prenosného ochorenia (ak áno, uveďte názov ochorenia) a **bola / nebola*** mu nariadená karanténa pre podozrenie z nákazy/nákazu vyššie uvedenou chorobou.

V dňa

odtlačok pečiatky a podpis lekára

Vyhlasenie o oboznámení sa s platbami za poskytovanie opatrovateľskej služby

Meno a priezvisko

Dátum narodenia

Bydlisko

svojim podpisom vyhlasujem, že som bol/a oboznámený/á s výškou úhrady za poskytovanie opatrovateľskej služby, ktorá je uvedená vo VZN č. mesta Spišské Vlachy o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v platnom znení vo výške € za jednu hodinu poskytnutia opatrovateľskej služby.

V dňa

podpis žiadateľa (resp. zákonného zástupcu)

Vzor zmluvy

Mesto Spišské Vlachy, SNP 34, 053 61 Spišské Vlachy

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby č.

Opatrovateľská služba – terénna

/ uzatvorená v zmysle § 74 a § 80 písm. h) bod 1 zákona č. 448/2008 Z .z. o sociálnych službách v znp.

Zmluvné strany:

Poskytovateľ: Mesto Spišské Vlachy

Sídlo: SNP 34, Spišské Vlachy

Zastúpenie: primátor mesta

Bankové spojenie

Číslo účtu: 3440021001/5

IBAN: SK64 5600 0000 0034 4002 1001 BIC kód banky KOMASK2

IČO: 00329657

DIČ: 2021331543

Prijímateľ/ka (klient/ka)

Adresa:

Narodený/á:

Rodné číslo:

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

1. Poskytovateľ podľa tejto zmluvy poskytuje sociálnu službu – opatrovateľskú službu v zmysle § 8 ods. 2 písm. b) zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znp.
2. Na základe rozhodnutia mesta č. zo dňa, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa bolo rozhodnuté o odkázanosti prijímateľa/ky na sociálnu službu – opatrovateľskú službu terénnu. Menovaný/á je zaradená do **stupňa** odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby.

Čl. II

Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie sociálnej služby – opatrovateľskej služby v zmysle § 41 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znp.
2. Prijímateľ/ka spĺňa podmienky poskytovania opatrovateľskej služby podľa § 41 zákona o sociálnych službách.

Čl. III

Druh a forma sociálnej služby

1. Druh sociálnej služby:

- opatrovateľská služba – sociálna služba na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku (podľa § 12 ods. 1 písm. c) bod 2. zákona o sociálnych službách)

2. Forma sociálnej služby:

- v domácom prostredí prijímateľa/ky (terénna).

Čl. IV

Vecný rozsah sociálnej služby

Sociálna služba sa bude poskytovať na základe žiadosti prijímateľa/ky zo dňa v počte **hodín denne počas pracovných dní, podľa potrieb prijímateľa/ky a po vzájomnej dohode medzi prijímateľom/kou a opatrovateľom/kou a poskytovateľom.**

Prijímateľovi/ke sa budú poskytovať nasledovné úkony opatrovateľskej služby podľa prílohy č. 4 Zákona o sociálnych službách v platnom znení:

Časť I

Sebaobslužné úkony

a) Hygiena

1. osobná hygiena

- hygienická starostlivosť o jednotlivé časti tela: ruky, tvár, zuby, nechty (česanie, umývanie, make-up, odličovanie, strihanie nechtov na rukách a na nohách, aplikácia krémov, mastí, prípadne medikamentov),

2. celkový kúpeľ

- hygienická starostlivosť o celé telo vo vani, prípadne v sprche s umytím vlasov (celkový kúpeľ sa vykonáva vždy vo vani alebo v sprchovacom kúte),

b) Stravovanie a dodržiavanie pitného režimu

1. obsluha (prinesenie stravy a nápoja na dosah klienta)

c) Vyprázdňovanie močového mechúra a hrubého čreva

1. sprievod na toaletu,

2. pomoc pri vyzliekaní, obliekaní,

3. sprievod z toalety.

d) Obliekanie, vyzliekanie

1. výber oblečenia (rozpoznanie jeho správneho vrstvenia a farieb),

2. obliekanie, obúvanie,

3. vyzliekanie, vyzúvanie.

e) Mobilita, motorika

1. sprievod pri chôdzi (chôdza po rovine, po schodoch),

2. pomoc pri vstávaní z lôžka, pomoc pri líhaní na lôžko,

3. polohovanie,
4. pomoc pri manipulácii s predmetmi (napríklad pri uchopení lyžičky, zapínaní gombíkov),
5. obsluha a premiestňovanie predmetov dennej potreby.

f) dodržiavanie liečebného režimu v domácom prostredí,

1. nákup liekov, podávanie liekov a aplikácia mastí,
2. odmeranie krvného tlaku, pulzu a telesnej teploty,
3. aplikácia liečiva subkutánne (napríklad inzulínu),
4. polohovanie.

Časť II

Úkony starostlivosti o svoju domácnosť

- a) nákup potravín a iného drobného spotrebného tovaru,
- b) príprava jedla, varenie, zohrievanie jedla,
- c) donáška jedla do domu,
- d) umytie riadu,
- e) bežné upratovanie v domácnosti,
- f) obsluha bežných domácich spotrebičov,
- g) starostlivosť o bielizeň (pranie, žehlenie),
- h) starostlivosť o lôžko,
- i) vynášanie drobného odpadu do zbernej smetnej nádoby,
- j) ďalšie jednoduché úkony spojené s prevádzkou a udržiavaním domácnosti (administratívne úkony spojené s vedením domácnosti, napríklad zabezpečenie úhrady platieb).

Časť III

Základné sociálne aktivity

- a) sprievod
 1. na lekárske vyšetrenie,
 2. na vybavenie úradných záležitostí.

Časť IV

Dohľad pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a pri vykonávaní základných sociálnych aktivít (ďalej len "dohľad")

- a) dohľad

Čl. V

Čas poskytovania sociálnej služby

1. Poskytovanie sociálnej služby začína dňom a opatrovateľská služba bude poskytovaná hod. denne počas pracovných dní, v čase od 7:30 do 15:30 hod., po vzájomnej dohode medzi prijímateľom/kou a opatrovateľkou/om a poskytovateľom, podľa aktuálnych potrieb prijímateľa/ky.
2. Zmluva sa uzatvára na **určitý čas**
3. Sociálna služba sa poskytuje na dobu určitú počas splnenia podmienok na poskytovanie sociálnej služby.
4. Pri hospitalizácii, pri umiestnení do zariadení sociálnych služieb alebo pri prerušení/odhlásení poskytovania opatrovateľskej služby na dobu dlhšiu ako 30 dní je prijímateľ/ka povinný/á písomne vyzvať poskytovateľa o zmenu zmluvných podmienok zmluvy o poskytovaní sociálnej služby formou dodatku alebo o jej zrušení.

5. Pri nariadení karantény pre podozrenie z nákazy prenosnou chorobou a pri ochorení touto nákazou je opatrovateľská služba prerušená a pre ďalšie poskytovanie opatrovateľskej služby je potrebné predložiť potvrdenie o bezinfekčnosti prostredia ošetrojúcim lekárom. Starostlivosť o prijímateľa/ku počas nariadenej karantény z nákazy prenosnou chorobou a pri ochorení touto nákazou musí byť zabezpečená príbuznými resp. ústavnou zdravotnou starostlivosťou.

Čl. VI

Miesto poskytovania sociálnej služby

Sociálna služba – opatrovateľská služba sa bude poskytovať v rodinnom dome prijímateľa/ky sociálnej služby. Prijímateľ/ka v záujme realizácie dohodnutých služieb umožní zamestnancovi poskytovateľa vstup do priestorov svojho bytu – domácnosti.

Čl. VII

Úhrada za sociálnu službu, spôsob určenia a platobné podmienky

1. Výška úhrady za poskytovanie sociálnej služby – opatrovateľskej služby sa určuje v zmysle VZN mesta Spišské Vlachy o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v platnom znení.
2. Poplatok prijímateľa/ky sociálnej služby za 1 hodinu opatrovateľskej služby je €.
3. Úhrada za opatrovateľskú službu v kalendárnom mesiaci sa určí podľa rozsahu hodín poskytovaných úkonov sebaobsluhy, úkonov starostlivosti o domácnosť a základných sociálnych aktivít v prepočte na aktuálne pracovné dni.
4. Úhradu za opatrovateľskú službu platí prijímateľ/ka podľa skutočného rozsahu poskytnutých úkonov sebaobsluhy, úkonov starostlivosti o domácnosť a základných sociálnych aktivít za kalendárny mesiac, v ktorom sa opatrovateľská služba poskytuje.
5. Celková úhrada za poskytnuté úkony opatrovateľskej služby spolu je podľa skutočne poskytnutých hodín opatrovateľskej služby.
6. Prípadné zúčtovanie úhrady, t.j. vyúčtovanie alebo doúčtovanie preplatku alebo nedoplatku na úhrade sa uskutoční v úhrade za nasledujúci mesiac, inak najneskôr do 20. dňa nasledujúceho mesiaca, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
7. Úhradu za poskytovanie sociálnej služby bude uhrádzaná mesačne najneskôr do 20. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca:
 - a) v hotovosti do pokladne poskytovateľa formou príjmového dokladu,
 - b) na účet poskytovateľa.
8. Celková úhrada za opatrovateľskú službu sa zaokrúhľuje na najbližší eurocent nadol.
9. Prijímateľ/ka si môže s poskytovateľom opatrovateľskej služby dohodnúť aj poskytovanie opatrovateľskej služby nad rámec úkonov uvedených v rozhodnutí o odkázanosti na poskytovanie opatrovateľskej služby vydaného mestom Spišské Vlachy.
10. Ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie úhrady za sociálnu službu, poskytovateľ sociálnej služby a prijímateľ/ka sociálnej služby sú povinní uzatvoriť

dotatok k tejto zmluve v lehote 15 dní od výzvy poskytovateľa pod sankciou straty jej platnosti formou jej vypovedania.

Čl. VIII

Ukončenie zmluvy a dôvody odstúpenie od zmluvy

1. Zmluvný vzťah pred uplynutím dohodnutého obdobia môže skončiť:

- a) písomnou dohodou zmluvných strán,
- b) jednostrannou výpoveďou prijímateľa/ky sociálnej služby, a to kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 30 dní a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.
- c) jednostrannou výpoveďou poskytovateľa sociálnej služby ak:
 - c1) prijímateľ/ka sociálnej služby hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy a to najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy (najmä: neslušné správanie sa, urážky a pod.) ako aj hrubé porušenie dobrých mravov, ktoré narúša občianske spolužitie, ktorého sa dopustia príbuzní prijímateľa/ky tejto sociálnej služby vo vzťahu k pracovníkovi opatrovateľskej služby alebo nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu, a to ani v dodatočne určenej lehote, ktorá nebude kratšia ako 10 dní, prijímateľ/ka sociálnej služby neuzatvorí dodatok k zmluve v zmysle čl. VII ods. 10 zmluvy.
 - c2) Poskytovanie sociálnej služby je podstatne obmedzené, nemožné alebo ukončené.
 - c3) Mesto Spišské Vlachy rozhodne o zániku odkázanosti prijímateľa/ky na sociálnu službu. Výpovedná lehota je 30 dní a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.
- d) Úmrtím prijímateľa/ky sociálnej služby.
- e) Umiestnením prijímateľa/ky sociálnej služby v zariadení poskytujúcom sociálnu službu s pobytom.

Čl. IX

Práva a povinnosti účastníkov

1. Prijímateľ/ka sociálnej služby je povinný/á písomne oznámiť poskytovateľovi do 8. dní zmeny v skutočnostiach rozhodujúcich na trvanie odkázanosti na sociálnu službu a zmeny v príjmových a majetkových pomeroch rozhodujúcich na určenie sumy úhrady za sociálnu službu.
2. Prijímateľ/ka sociálnej služby je povinný/á na výzvu mesta (poskytovateľa) osvedčiť skutočnosti rozhodujúce na trvanie odkázanosti na sociálnu službu, a to v lehote do ôsmich dní odo dňa doručenia výzvy, ak vo výzve neurčí dlhšiu lehotu. Ak prijímateľ/ka nevyhoví výzve v určenej lehote, rozhodne sa o zániku odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu, ak bola vo výzve na tento následok upozornená.
3. Prijímateľ/ka sociálnej služby je povinný/á na výzvu mesta (poskytovateľa) zúčastniť sa posúdenia zdravotného stavu a opätovného posúdenia zdravotného stavu v termíne určenom lekárom. Ak sa prijímateľ/ka tohto posúdenia nezúčastní, správny orgán rozhodne o zániku odkázanosti na sociálnu službu.

4. Prijímateľ/ka sociálnej služby je povinný/á poskytovateľovi sociálnej služby oznámiť výšku svojich príjmov a čestným vyhlásením preukázať výšku úspor a hodnotu majetku, ohlásiť zmeny vo výške príjmu, úspor a zmeny v hodnote majetku, ktoré sú rozhodujúce na určenie sumy úhrady za sociálnu službu. Ak prijímateľ/ka nesplní túto povinnosť, poskytovateľ sociálnej služby pri určení sumy úhrady za sociálnu službu postupuje podľa výšky úhrady pre najvyšší príjem.

5. Ak podľa § 73 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách nevznikne prijímateľovi/ke sociálnej služby povinnosť platiť úhradu za sociálnu službu alebo jej časť a táto povinnosť nevznikne ani rodičom alebo deťom a prijímateľ/ka sociálnej služby zomrie, nezaplatená úhrada za sociálnu službu alebo jej časť **je pohľadávka poskytovateľa sociálnej služby, ktorá sa uplatňuje v konaní o dedičstve.**

6. Na vzťahy neupravené touto zmluvou vo veci poskytovania sociálnej služby sa primerane použijú ustanovenia zákona o sociálnych službách.

Čl. X

Záverečné ustanovenia

4. Táto zmluva je vyhotovená v 3 exemplároch, z ktorých poskytovateľ obdrží 2 vyhotovenia a prijímateľ/ka 1 vyhotovenie.

5. Meniť alebo dopĺňať text tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné ak budú riadne potvrdené a podpísané oboma zmluvnými stranami. Dodatky musia byť vyhotovené v rovnakom počte ako táto zmluva.

6. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.

7. Zmluvné strany si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu vlastnoručne podpísali.

V Spišských Vlachoch, dňa

prijímateľ/ka
(*podpis prijímateľky alebo rodinného príslušníka*)

primátor mesta
poskytovateľ

Dotazník spokojnosti s poskytovanou opatrovateľskou službou

Vážený pán, vážená pani,
dovoľujeme si Vás požiadať o vyplnenie nasledovného dotazníka, ktorého cieľom je zmapovať Vašu spokojnosť resp. nespokojnosť s poskytovanou opatrovateľskou službou poskytovateľom Mestom Spišské Vlachy.
Za anonymné vyplnenie a odoslanie dotazníka Vám vopred ďakujeme!

Pri každej z otázok zakrúžkujete jednu z možností:

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

Otázky pre prijímateľa (užívateľa, klienta, opatrovaného):

1. Otázka:

Ste spokojný (á) s úrovňou sociálneho poradenstva poskytovaného sociálnou pracovníčkou?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

2. Otázka:

Zmenila sa kvalita ponúkaných služieb za posledných 5 (päť) rokov?

- Áno
- Čiastočne
- Nie

3. Otázka:

Ste spokojný (á) s kvalitou úkonov poskytovaných opatrovateľkami?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

4. Otázka:

Ste spokojný (á) s rozsahom opatrovateľských úkonov osobnej starostlivosti (napr. kúpanie, strihanie nechťov, obliekanie...), ktoré ste si objednali?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

5. Otázka:

V prípade, že súčasťou úkonov je príprava, alebo donáška stravy, ste spokojný (á) s kvalitou jedál?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

6. Otázka:

Ste spokojný (á) s prácou a prístupom zamestnancov (opatrovateľky, sociálnej pracovníčky) ?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

7. Otázka:

Ste spokojný (á) s poskytovaním podporných služieb (upratovanie, pranie, žehlenie, dohľad, sprievod k lekárovi, nákup...)?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

8. Otázka:

Zmenila sa kvalita Vášho života poskytovaním sociálnych služieb k lepšiemu?

- Áno
- Čiastočne
- Nie

Otázky pre príbuzných prijímateľa (užívateľa, klienta, opatrovaného):

9. Otázka:

Ako rodinní príslušníci ste spokojní s kvalitou úkonov poskytovaných opatrovatelkami?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

10. Otázka:

Ste spokojní s rozsahom opatrovateľských úkonov osobnej starostlivosti požadovaných v prospech Vášho príbuzného?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

11. Otázka:

Ste spokojní s prácou a prístupom zamestnancov (opatrovatelky, sociálnej pracovníčky)?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

12. Otázka:

Zmenila sa kvalita života Vášho príbuzného poskytovaním sociálnych služieb k lepšiemu?

- Áno
- Čiastočne
- Nie

13. Otázka:

Ste spokojní s poskytovaním ostatných služieb (upratovanie, pranie, žehlenie, dohľad, nakupovanie, ...)?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

Vaše postrehy a námety na skvalitnenie poskytovania opatrovateľskej služby:

Informačný list klienta – prijímateľa sociálnej služby

Meno a priezvisko klienta

Adresa

Dátum narodenia

Telefonický kontakt:

Hlavná diagnóza

Meno a priezvisko príbuzného:

Telefonický kontakt:

Meno a priezvisko všeobecného lekára

Adresa všeobecného lekára

Telefonický kontakt

Zoznam užívaných liekov:

Názov lieku	Dávkovanie: ráno	obed	večer

Poskytovateľ opatrovateľskej služby: Mesto Spišské Vlachy

Eubomír Fifik – štatutár, tel.: 053 417 42 12

Mgr. Mária Dzurillová – sociálna pracovníčka, tel.: 053 417 42 23

..... – opatrovateľ/ka, tel.