



**BANSKOBYSTRICKÝ
SAMOSPRÁVNÝ KRAJ**



**Domov dôchodcov
a domov sociálnych služieb
Úzka 49, 982 01 Tornaľa**



INTERNÁ SMERNICA

IS – 03/03

**Štandardy kvality poskytovaných sociálnych
služieb v DD a DSS Tornaľa**

Zariadenie podporovaného bývania

	Vypracovala:	Pripomienkoval:	Schválila:
Meno a priezvisko:	Mgr. Magdaléna Balagová	Ing. Alžbeta Pupalová	Ing. Ida Melichová
Funkcia:	Sociálny pracovník	Vedúca TPÚ, MK	riaditeľka
Dátum:	29.12.2021	30.12.2021	31.12.2021
Podpis:			
Účinnosť nadobúda:	1.1.2022		
Vydanie:	3		
Revízia:	0		
Výtlačok:			

Kľúčové pojmy :**Prijímateľ sociálnej služby (ďalej len prijímateľ)**

- fyzická osoba, ktorej je poskytovaná sociálna služba

Poskytovateľ sociálnej služby (ďalej len poskytovateľ)

- právnická alebo fyzická osoba, ktorá má oprávnenie poskytovať sociálnu službu je vedená v Registri poskytovateľov sociálnych služieb

Sociálna služba

Sociálna služba je odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na prevenciu, riešenie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity. Účelom je zachovanie, obnova alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a podpora jej začlenenia do spoločnosti, zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb, riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny a prevencia sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny.

Druh sociálnej služby

Druh sociálnej služby, forma sociálnej služby a rozsah poskytovania sociálnej služby sa určia podľa nepriaznivej sociálnej situácie a podľa stupňa odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby.

Sociálna služba v Zariadení podporovaného bývania s kapacitou 16 miest pre prijímateľov sociálnej služby sa poskytuje v zmysle § 34 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách fyzickej osobe od 16.roku veku do dovŕšenia dôchodkového veku, ak je táto fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č. 3 a na dohľad, pod ktorým je schopná viesť samostatný život. Ak fyzická osoba dovŕši dôchodkový vek počas poskytovania sociálnej služby v zariadení podporovaného bývania, táto služby sa jej poskytuje aj naďalej.

Forma sociálnej služby - sociálna služba sa poskytuje pobytovou formou.

Osobné ciele prijímateľov - prania a potreby prijímateľov, ktoré sa dajú dosiahnuť pomocou sociálnej služby

Individuálny plán - stanovený postup k dosiahnutiu osobných cieľov prijímateľa

Ciele služby - vytýčené ciele poskytovateľa, ktoré plánuje dosahovať za účelom zvyšovania kvality poskytovanej sociálnej služby

Vnútorne pravidlá

- súbor dokumentov, ktoré obsahujú princípy a postupy pri poskytovaní sociálnej služby. Niektoré vyplývajú priamo zo štandardov kvality sociálnych služieb, iné si stanovuje poskytovateľ.

OBSAH:

Štandard č. 1: Dodržiavanie ľudských práv

Štandard č. 2: Procedurálne podmienky

Štandard č. 3: Personálne podmienky

Štandard č. 4: Prevádzkové podmienky

I. Oblasť: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

1.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

Štandard: Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmyšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

Externé determinanty :

Práva a právom chránené záujmy prijímateľov SS sú zakotvené v Ústave SR, v Dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd, Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím, vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Európskej sociálnej charte a jej revíziách, v Charte základných práv Európskej únie a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spolužitia.

DD a DSS Tornaľa dbá o dodržiavanie zákona č. 448/2008 Z. z., VZN BBSK, čo znamená, že prijímateľovi sa poskytujú sociálne služby, ktoré sú dohodnuté v zmluve o poskytovaní sociálnych služieb a za ktoré si platí. Ľudské práva a slobody sú zverejnené na nástenke pri vstupe do budovy.

Dodržiavanie ľudských práva a slobôd prijímateľa

Prijímateľ má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje zachovávať jeho základné ľudské práva a slobody a jeho prirodzenú ľudskú dôstojnosť. DD a DSS Tornaľa podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi. Podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

Základné ľudské práva a slobody sú prezentované prijímateľom sociálnych služieb, novoprijatým prijímateľom sú prezentované v adaptačnom procese v ich zrozumiteľnej forme. Prijímatelia majú možnosť o svojich právach a slobodách sa kedykoľvek informovať u sociálnych pracovníkov, vedenia zariadenia prípadne prostredníctvom svojich zástupcov vo Výbore obyvateľov. Ľudské práva spoločne s telefonickými linkami pomoci majú prijímatelia k dispozícii na nástenkách, v inšpekčných miestnostiach a v kancelárskych priestoroch.

1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.

DD a DSS Tornaľa akceptuje slobodnú vôľu prijímateľa, rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie. Sociálne služby poskytuje v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Zároveň vytvára také podmienky, aby zabezpečil ochranu práv prijímateľa na bezpečie, ochranu pred akýmikoľvek formami zneužívania, diskriminácie a pod.

Zamestnanci pristupujú k prijímateľovi profesionálne, s rešpektom, úctou a eticky. Uplatňujú pozitívny individuálny prístup a individuálne plánovanie pre zachovanie vlastnej identity, osobnej integrity a nezávislosti klienta. Zároveň podporujú vytváranie pozitívneho obrazu o ňom.

Ochrana života a zdravia

DD a DSS Tornaľa poskytuje starostlivosť na základe individuálnych potrieb prijímateľa podľa plánu starostlivosti zostaveného spoločne s prijímateľom.

Voči prijímateľovi, ktorý svojím správaním priamo ohrozuje zdravie alebo život iných fyzických osôb môžu byť použité prostriedky netelesného a telesného obmedzenia na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

V prípade, že zamestnanci nedokážu situáciu zvládnuť prostriedkami obmedzenia v zmysle § 10 zákona 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov, budú privolaní príslušníci PZ alebo RZP.

Každé použitie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia prijímateľa musí byť registrované v registri obmedzení a zaslané na MPSVR.

Dôstojnosť

DD a DSS rešpektuje potreby prijímateľov SS ako rovnako dôležité a hodné podpory pri ich uspokojovaní.

Zamestnanci prijímateľov ochraňujú pred rozličnými formami zlého zaobchádzania vo všetkých oblastiach ich života. Pri osobnom kontakte s prijímateľmi sociálnej služby sú zamestnanci povinní zachovávať pravidlá spoločenského správania.

Oslovovanie prijímateľov sociálnej služby:

Oslovovanie rešpektuje postavenie prijímateľa SS, jeho vek a dôstojnosť, je prejavom úcty a rešpektu zo strany zamestnanca.

Zamestnanci oslovujú prijímateľov SS priezviskom (pani, pán, prípadne titulom).

Zamestnanci prijímateľom SS vykajú.

Na základe prania prijímateľa SS je možné používať iné oslovenie, toto pranie je písomne zaznamenané.

Rovnaké zaobchádzanie

DD a DSS Tornaľa dodržiava zásady rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnej služby t. j. všetci prijímatelia v zariadení majú rovnaké práva a povinnosti bez ohľadu na vek, pohlavie, národnosť, rasu, náboženské vyznanie, sexuálnu orientáciu a sociálny pôvod.

Právo na súkromie

Prijímateľ SS má právo na súkromie, nenarušovanie osobného priestoru, na ochranu osobných údajov a dôvernosc poskytnutých informácií v zmysle zákona 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Prijímateľ SS má právo na základné vybavenie izby stanovené Všeobecne záväzným nariadením BBSK č. 41/2019 v súlade s vyhláškou č. 259/2008 MZ SR v znení neskorších dodatkov.

Ubytovanie sa prijímateľom poskytuje v jedno-, dvoj-, troj- lôžkových izbách a v jedno- a dvoj-izbových ubytovacích bunkách. Zamestnanci pred vstupom do izieb prijímateľov SS vždy zaklopú a sú povinní počkať na ich súhlas.

Prijímateľ SS rozhoduje sám, čo si oblečie a akým spôsobom (zamestnanec môže odporučiť), na požiadanie mu zamestnanec pomôže. Prijímateľ SS má možnosť uzamykania osobných vecí v skrini.

Zamestnanci rešpektujú súkromie a intimitu prijímateľov SS pri vykonávaní hygieny a iných úkonov podľa želania a potrieb prijímateľa SS. Zamestnanci sú povinní rešpektovať prania prijímateľa sociálnej služby týkajúce sa odmietnutia prítomnosti personálu pri kúpaní alebo sprchovaní; pri kúpaní je nutné zachovať intimitu prijímateľa sociálnej služby (kúpať jednotlivo, nie naraz viacerých prijímateľov sociálnej služby, zatvárať dvere).

Pre prijímateľov DD a DSS Tornaľa sú vytvorené podmienky tak, aby si mohli vykonávať hygienu samostatne.

U prijímateľov SS s obmedzenou mobilitou, u ktorých sa toaleta vykonáva na toaletných stoličkách (kreslách) sa na vytvorenie intimity využívajú zásteny.

Sloboda prejavu a výberu

Prijímatelia SS môžu prejavovať svoj názor na všetkých úrovniach riadenia bez toho, aby boli za uvedený názor kritizovaní, odsudzovaní alebo inak diskriminovaní.

Svoje názory, postrehy, pripomienky ale aj návrhy majú možnosť prejavovať priamo u všetkých zamestnancov zariadenia prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov – rozhovory, schránka, písomné podnety, pripomienky, návrhy, sťažnosti a príspevky v mesačníku Domovníček.

Prijímatelia SS majú možnosť podávať svoje návrhy, pripomienky a sťažnosti anonymne v schránke podnetov, pripomienok, návrhov a sťažností.

Prijímatelia SS majú právo na vzdelanie, prípravu na zamestnanie (spolupráca s ÚPSVaR, vzdelávanie)

Prijímatelia SS majú právo na podávanie návrhov na zlepšenie a skvalitnenie podmienok života v zariadení a skvalitnenie a zlepšenie poskytovanej sociálnej služby. Uplatňujú ho individuálne prípadne spoločne prostredníctvom svojich zástupcov.

Prijímatelia sociálnej služby majú založený Výbor obyvateľov, ktorý prezentuje problémy, požiadavky a návrhy na zlepšenie a skvalitnenie služieb. Pravidelne k zasadnutiu Výboru obyvateľov prizývajú vedúcu SZÚ a zamestnancov, ktorých sa ich požiadavky týkajú.

Ochrana osobných údajov

Prijímateľom sa zabezpečuje ochrana ich osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z. z. Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Listové tajomstvo

O doručení zásielky prijímateľovi SS sa urobí záznam v evidencii doručenej pošty klientov u správcu registratúry v deň došlej pošty, postúpi sa vedúcej SZÚ, ktorá zásielku eviduje a pridelf ISR. ISR podpíšu do záznamového hárka dátum prevzatia a zásielku doručia prijímateľovi proti podpisu. Prijímateľom sociálnej služby sa zásielky a balíčky doručujú neotvorené. Na požiadanie prijímateľa sociálnej služby ho zamestnanec oboznámi z obsahom zásielky. Ak prijímateľ požiada o pomoc, kompetentný zamestnanec mu poskytne sociálne poradenstvo resp. mu pomôže pri uplatňovaní jeho práv a právom chránených záujmov.

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov prijímateľov v DD a DSS Tornaľa

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov je odborná činnosť, ktorá sa vykonáva so súhlasom plnoletej fyzickej osoby a je zameraná najmä na poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme fyzickej osoby a pri ochrane majetku prijímateľa SS.

1.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

Prijímatelia majú právo na vytváranie podmienok na vykonávanie zmysluplných činností dôstojný život. Umožňuje sa im zapojenie do vhodných aktivít aj nimi navrhovaných činností. Právom prijímateľov SS je možnosť výberu v rámci poskytovanej sociálnej služby v oblečení, v trávení voľného času, účasti na organizovaných podujatiach a pod.

Priania prijímateľa sociálnych služieb sú jeho právom napriek presadzovaniu názorov a predstáv jeho rodinných príslušníkov.

Prijímateľovi SS sa na požiadanie umožní kontakt s rodinou, alebo osobou, o ktorú požiada osobne, formou listu, telefonicky, elektronicky alebo návštevou. Kontakt s rodinou či blízkymi osobami sa vykonáva aj z iniciatívy sociálnych pracovníkov. O týchto kontaktoch sa vedú záznamy na Sociálno - zdravotnom úseku – zápisom do zošita požiadaviek, došlých a odoslaných listov, zápisom o telefonickom resp. inom kontakte v zázname.

Právo na osobnú slobodu a slobodu pohybu

Prijímateľ SS sa môže slobodne pohybovať v priestoroch zariadenia, má prístup do všetkých verejných priestranstiev areálu. Slobodne môže opustiť zariadenie a vrátiť sa späť v čase, ktorý si sám určí. O tejto skutočnosti službukonajúci na vrátnici zariadenia uvedie zápis do knihy odchodov, v prípade mimoriadnej situácie prijímateľ informuje sociálnych pracovníkov, ktorý príchod resp. odchod zaznamená.

V prípade, že prijímateľ SS má určený dohľad pre poruchy orientácie a návrat do zariadenia z hľadiska jeho zdravotného stavu by sám nezvládol, alebo by bol vážne ohrozený jeho život alebo zdravie alebo život a zdravie iných fyzických osôb, odchádza na požiadanie zo zariadenia v sprievode rodinného príslušníka, opatrovníka alebo zamestnanca zariadenia.

Ohrozenie je zaznamenané v pláne rizík, vypracovanom spoločne s prijímateľom resp. súdom ustanoveným opatrovníkom a vyplýva zo zdravotného stavu prijímateľa.

Sloboda vierovyznania

Prijatie prijímateľa SS do zariadenia nie je podmienené náboženským vierovyznaním.

Na základe vzájomnej dohody medzi zariadením a predstaviteľmi cirkvi môžu byť služby rímskokatolíckej, reformovanej kresťanskej cirkvi, evanjelickej cirkvi, príp. inej zabezpečené priamo v priestoroch DD a DSS Tornaľa. Prijímateľ SS má právo sa zúčastňovať bohoslužieb v zariadení aj mimo zariadenia.

Právo na sociálne začlenenie a sebarealizáciu

DD a DSS sa pri vytváraní podmienok pre prijímateľov snaží prispôsobiť prevádzku tak, aby mohli žiť spôsobom života, ktorý je bežný. Organizuje aktivity, športové, spoločenské a kultúrne podujatia pre prijímateľov. Podporuje a uľahčuje im prístup ku kultúrnym podujatiam organizovaným mimo zariadenia, návštevám výstav, účasť na športových podujatiach, výletoch a pod. Na základe individuálnej aktivity prijímateľa podporujeme individuálnym prístupom získavanie nových vzťahov a kontaktov.

Činnosť zamestnancov pri uplatňovaní práv a slobôd prijímateľa SS

Zamestnanci DD a DSS Tornaľa dbajú na presadzovanie, ochranu a zabezpečovanie úplného uplatňovania všetkých ľudských práv a základných slobôd prijímateľa sociálnych služieb a presadzovanie rešpektu ich prirodzenej dôstojnosti. Sú povinní aktívne sa podieľať na zabezpečovaní ochrany pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním.

Rešpektujú a aktívne podporujú zachovanie identity prijímateľa SS, osobnej integrity, osobnej nezávislosti a individuálnej rozmanitosti.

Zamestnanci pri akomkoľvek podozrení na porušovanie ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnych služieb písomne zaznamenajú všetky skutočnosti a upovedomia vedúceho SZÚ a riaditeľku DD a DSS Tornaľa, ktorá určí ďalší postup na ochranu práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby.

Zamestnanci dbajú o dodržiavanie zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znená neskorších predpisov, VZN BBSK. Prijímateľovi SS sa poskytujú sociálne služby, ktoré sú dohodnuté v zmluve o poskytovaní sociálnych služieb a za ktoré si platí.

Každý zamestnanec DD a DSS Tornaľa sa oboznámi s povinnosťami súvisiacimi s Ochranou ľudských práv a slobôd tak, aby pri vykonávaní svojej práce dbal na to, aby práva a slobody prijímateľa sociálnej služby boli dodržané. Súhlas s oboznámením sa so základnými právami a slobodami prijímateľa sociálnej služby, ako aj ich porozumenie každý zamestnanec potvrdí svojim podpisom. Každý zamestnanec rešpektuje tieto práva a slobody prijímateľa sociálnej služby.

Výstupy: Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, princípmi nediskriminácie a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ SS vybral. Prijímateľa sú informovaní prostredníctvom letákov na nástenkách a individuálnymi osobnými pohovormi o svojich právach a majú zabezpečené podmienky na ich uplatňovanie.

II. Oblasť: Procedurálne podmienky

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel poskytovania sociálnej služby zameraný na zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Vízia, poslanie a ciele

Poslaním a cieľom zariadenia je to, aby každý človek, ktorý je odkázaný na našu pomoc našiel v zariadení „domov“. Hlavným cieľom zariadenia je teda poskytovanie kvalitných sociálnych služieb. Usilujeme sa zabezpečiť prijímateľom dôstojný život a radostné prežívanie jesene života, vytvárať optimálne podmienky pre kvalitný a plnohodnotný život, rozvíjať osobnosť prijímateľa do maximálnej možnej miery. Vytvárame podmienky, aby sa prijímateľa mohli bezproblémovo zaradiť do spoločnosti, aktívne participovať na riešení vlastnej sociálnej situácie i na spoločenskom dianí.

Poslanie zariadenia a dlhodobá vízia sú vypracované, zverejnené a prístupné k nahliadnutiu v Politike kvality. Ciele kvality sú vypracované, zverejnené a prístupné k nahliadnutiu. Menia sa v súlade s potrebami každého roka.

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

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

Popis krokov pred prijatím žiadateľa do zariadenia

V prípade voľného miesta sociálny pracovník postupuje v zmysle **IS 55 Postup prijímania a predvolávania občanov do zariadenia DD a DSS Tornaľa**.

Výstupy : Sociálne služby sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Zabezpečenie plynulého procesu prípravy na prijatie prijímateľa sociálnych služieb do zariadenia.

Predadaptačný proces

Sociálny pracovník zodpovedný za príjem žiadateľa vyzve na stretnutie zamestnancov podieľajúcich sa na prijíme a adaptačnom procese: sociálny pracovník, sestra, zamestnanec zodpovedný za pokladňu a vedúci SZÚ. Na stretnutí sociálny pracovník všetkých zúčastnených oboznámi so žiadosťou a podkladmi na zabezpečenie poskytovania sociálnych služieb.

Vedúci SZÚ prideli spracovanie žiadosti a prijatia žiadateľa z pohľadu sociálneho a z pohľadu zabezpečovania zdravotnej starostlivosti. Následne sociálny pracovník skompletizuje všetky podklady k prijatiu.

Za prípravu lôžka pre nového prijímateľa SS zodpovedajú službukonajúci opatrovatelia tak, aby bolo lôžko pripravené v predchádzajúci deň nástupu žiadateľa do DD a DSS, pričom pri realizovaní prípravy spolupracuje s úsekovou sestrou, opatrovateľmi a zamestnancom technicko- prevádzkového úseku (ďalej len TPÚ).

Výstupy : Príprava podmienok, miesta, času a metód na realizáciu budúcich cieľov prijímateľa. Určenie zodpovedných osôb, ktoré budú prijímateľovi sociálnej služby poskytovať pomoc a podporu pre zmysluplný a v maximálnej možnej miere samostatný život.

Postup realizácie adaptačného procesu

Adaptačný proces je procesom adaptácie novoprijateho prijímateľa SS do DD a DSS Tornaľa. Nadväzuje na predadaptačný proces, ktorý je definovaný v prvej časti tohto dokumentu.

Činnosti procesu sú:

Adaptačný plán

Adaptačný plán je východiskovým dokumentom adaptačného procesu prijímateľa SS. Spracúva ho určený sociálny pracovník DD a DSS Tornaľa. V AP je zadaný východiskový stav prijímateľa SS – t. j. základná charakteristika prijímateľa SS, jeho potrieb, očakávaní a špecifik spracovaných na základe súhrnnej správy predadaptačného procesu, ktorý je vypracovaný metódou SMART (S- špecifický, M – merateľný, A – dosiahnuteľný, R

– realistický, T – ohraničený). Ďalej je v ňom v chronologickej postupnosti s časovým vymedzením (aj s určením dňa ukončenia adaptačného plánu) uvedený cielený postup úkonov adaptácie prijímateľa SS. Úkonmi sú orientácia v priestore, stravovanie, denný režim, spolunažívanie a pod. s orientáciou na zabezpečenie individuálnych potrieb a dodržiavanie holistického (celostného) prístupu. Uvedené je potrebné u prijímateľa SS realizovať za jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Spracovaný adaptačný plán schvaľuje vedúca SZÚ najneskôr na tretí deň po nástupe prijímateľa SS do zariadenia. Na schválenie ho predkladá sociálny pracovník zodpovedný za jeho spracovanie v IS Cygnus.

Za realizáciu adaptačného plánu zodpovedá kľúčový pracovník. V internej dokumentácii určí spôsob a rozsah spolupráce na realizácii adaptačného plánu jednotlivými pracovníkmi skupiny. Priebeh realizácie adaptačného plánu zaznamenávajú zamestnanci do záznamu prijímateľa SS v IS Cygnus.

Adaptačný plán je vyhodnocovaný v mesačných intervaloch kľúčovým pracovníkom na tlačive Záznam prijímateľa SS v IS Cygnus. Vyhodnotenie adaptačného plánu odovzdaného dňom jeho ukončenia kľúčovým pracovníkom realizuje určený sociálny pracovník, ktorý ho vyhodnotí do 5 pracovných dní. Adaptačný plán je realizovaný po dobu 3 kalendárnych mesiacov od príjmu klienta do DD a DSS Tornaľa. Adaptáciu prijímateľa SS je možné v odôvodnených prípadoch, ak si to vyžaduje zdravotný stav a celkový stav prijímateľa SS so súhlasom vedúcej SZÚ predĺžiť.

Realizovaný adaptačný plán a jeho vyhodnotenie odovzdá jeho spracovateľ do 3 dní od jeho ukončenia vedúcej SZÚ.

Sociálna diagnostika

Sociálnu diagnostiku prijímateľa SS zrealizuje a zaznačí v IS Cygnus priebežne do 3 mesiacov od nástupu prijímateľa SS sociálny pracovník. Záznam hodnotenia adaptácie prijímateľa SS - sociálnej diagnostiky zakladá určený sociálny pracovník do dokumentácie prijímateľa SS.

Zber údajov do ošetrovateľskej anamnézy

Pri prijíme klienta do DD a DSS Tornaľa službukonajúci zdravotný personál – sestra zistí, či má klient záujem o poskytovanie zdravotnej starostlivosti u všeobecného lekára navštevujúceho zariadenia a poskytujúceho zdravotnú starostlivosť. Klient si môže vybrať či bude naďalej riešiť svoj zdravotný stav u aktuálneho zmluvného lekára, alebo požiadá ošetrojúceho lekára navštevujúceho zariadenie o prijatie do evidencie. V prípade, že sa rozhodne naďalej riešiť zdravotný stav s aktuálne zmluvným lekárom, stručne oboznámi sestru o zdravotnom stave. Ak požiadá sestru o riešenie zdravotných komplikácií a pomoc v prípade potreby, tieto komplikácie mu sestra pomôže vyriešiť.

Ak sa prijímateľ rozhodne pre zmluvný vzťah s ošetrojúcim lekárom navštevujúcim zariadenie sestra do formulára Zber údajov do ošetrovateľskej anamnézy zaznamená zdravotné údaje a zavedie dokumentáciu podľa vypracovaných ošetrovateľských štandardov. Fotokópiu vypracovanej anamnézy vloží do spisu ošetrovateľskej starostlivosti a spracúva v IS CYGNUS.

Po zbere ošetrovateľskej anamnézy zabezpečí ambulantná sestra do 3 mesiacov zaevidovanie dispenzarizácie v ambulancii odborného lekára podľa aktuálneho zdravotného stavu prijímateľa SS (diabetickú ambulanciu, psychiatrickú, neurologickú a pod.) Z

predloženej dokumentácie zistí aktuálny stav a v prípade potreby zabezpečí potrebné zdravotné úkony.

Pri prijíme prijímateľa SS a uzatvorení zmluvy s ošetrojúcim lekárom ambulantná sestra zabezpečí vstupnú prehliadku. Následne do 3 mesiacov, prípadne podľa stanovenia ošetrojúcim lekárom naplánuje vykonanie preventívnych a kontrolných vyšetrení. Preventívne prehliadky sa realizujú podľa aktuálne platnej legislatívy.

Výstup: Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny, komunity a sú určené v súlade s princípmi subsidiarity.

Postup diferenciacie prijímateľov SS

Diferenciácia prijímateľa SS je posúdením dispozícií, preferencií a potrieb prijímateľa SS a následne špecifikáciou charakteru a rozsahu sociálnych služieb. Spracováva ju vedúca SZÚ na základe dokumentov:

Adaptačný plán - výstupy z adaptačného plánu – sociálny pracovník (SP)

Podporná dokumentácia

- Sociálna diagnostika - SP
- Zber informácií na ošetrovateľskom úseku – ambulantná sestra

Vedúca SZÚ zrealizuje analýzu potrieb prijímateľa SS a po dohovore s prijímateľom SS a na základe uvedených skutočností odporučí ponechanie prijímateľa SS v príslušnej integrovanej skupine určenej v predadaptačnom procese, alebo jeho preradenie do inej integrovanej skupiny.

Kľúčový pracovník po ukončení procesu diferenciacie prijímateľa SS zahájí starostlivosť o prijímateľa SS, dokumentovanú v spise a v IS CYGNUS prijímateľa SS.

Komplexná starostlivosť o prijímateľa SS obsahuje:

- **Adaptačný plán prijímateľa SS.**
- **Podpornú dokumentáciu** t. j. zber údajov z ošetrovateľského hľadiska, túto dokumentáciu aktualizujú sestry a zdravotní asistenti v ročných intervaloch prípadne podľa potreby z IS Cygnus
- **Zber preferencií prijímateľa SS** – výsledok pohovoru s prijímateľom SS – zabezpečí kľúčový zamestnanec alebo ním určený pracovník do 1 týždňa od zahájenia komplexnej starostlivosti o prijímateľa SS.
- **Individuálny plán prijímateľa SS** ako základný plánovací dokument obsahujúci ciele starostlivosti o prijímateľa SS spracovaný sociálnym pracovníkom v IS Cygnus do 2 týždňov od zahájenia komplexnej starostlivosti o prijímateľa SS. Aktualizovaný minimálne 2 krát ročne prípadne podľa potreby prijímateľa SS (SP, prijímateľ, kľúčový pracovník, sestra, ASP, ISR, opatrovateľ)
- **Všetky aktuálne zmeny o sociálnej situácii prijímateľa SS** – spracuje sociálny pracovník, asistent sociálnej práce, inštruktor sociálnej rehabilitácie, sestra, zdravotný asistent a ošetrovateľ DD a DSS Tornaľa podľa kompetencií v IS Cygnus .
- **Riešenie problémov a sťažností prijímateľa SS resp. s prijímateľom SS** – nepatrné sťažnosti vedie kľúčový zamestnanec na samostatnom tlačive (úradný záznam) po indikácii pracovním personálom alebo prijímateľom. Zamestnanec pri

riešení sťažnosti postupuje v súlade s IS 04 Určenie spôsobu podávania, prijímania, evidovania a prešetrovania sťažností.

- **Aktivizačné činnosti** - spracuje na základe zaradenia pracovných, sebaobslužných a integračných aktivít kľúčový zamestnanec do jedného mesiaca od zahájenia komplexnej starostlivosti o prijímateľa SS a aktualizuje sa vždy podľa potreby a cieľov prijímateľa SS.

Výstupy: Postupy na dosiahnutie odborného zamerania poskytovania sociálnej služby zodpovedajú poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu a na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

Obslužné činnosti :

Vonkajší a vnútorný interiér DD a DSS Tornaľa:

Budova II. má prízemie a 2 poschodia s výťahom. V objektoch sa nachádzajú izby a ubytovacie bunky.

Záujmovej a spoločenskej činnosti ako aj individuálnym spoločenským potrebám sa prijímateľa venujú v spoločenskej miestnosti, v terapeutických miestnostiach, rehabilitačnej miestnosti, vo vestibule zariadenia a v areáli zariadenia.

Zónou oddychu a relaxu je záhrada s altánkom. Ide o prostredie motivujúce a inšpirujúce pre získavanie pozitívnych zážitkov a relaxáciu spojenú s oddychom a zároveň je miestom spoločných stretnutí s priateľmi, známymi, rodinou.

Táto zóna ponúka prijímateľom SS aj ďalšie možnosti sebarealizácie v rámci ďalších druhov činností – pracovnej, kultúrnej, spoločenskej, tvorivej, technickej, spoločenskovednej, športovej a pod.

Umiestnenie vlastných predmetov riešia **Domáce poriadky DD a DSS.**

Ubytovanie

Štrukturalizácia foriem bývania, foriem služieb:

DD a DSS Tornaľa poskytuje viacero typov a možností bývania. Ubytovanie sa prijímateľom poskytuje v jedno-, dvoj-, troj- lôžkových izbách, v jedno- a dvoj- izbových ubytovacích bunkách, pričom je dodržaný základný štandard bývania vzhľadom k zdravotnému stavu a pohlaviu prijímateľa sociálnej služby. Rozsah, veľkosť a druh ubytovacích priestorov a spoločných priestorov je uvedený v **Pasportizačnom liste zariadenia.**

Vybavenie ubytovacích zariadení stanovuje Vyhláška MZ SR č. 259/2008 o podrobnostiach a požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia a platné VZN BBSK v znení neskorších dodatkov. Základné vybavenie izby je stále lôžko pre každého ubytovaného, spoločný stôl v každej izbe, stolička pre každého ubytovaného, nástenný vešiak, nádoba na odpadky, umývadlo, posteľ, matrac, poduška a obliečka, prikrývka a obliečka, plachta, nočný stolík.

Bezprostredne po prijatí je prijímateľ ubytovaný na voľnom mieste v pridelenej izbe. Rešpektujú sa potreby a záujmy prijímateľa sociálnej služby, jeho zdravotný a psychický stav, možnosti zariadenia, pohlavie ako i harmonické spolunažívanie s ostatnými prijímateľmi sociálnej služby, iné závažné okolnosti a riziká. Izbu a lôžko určuje vedúca sociálno-zdravotného úseku po predchádzajúcej konzultácii s riaditeľkou zariadenia, sestrou a lekárom.

Po pridelení izby sa prijímateľovi SS umožní dotvorenie izby prípadne ubytovacej bunky podľa svojich predstáv tak, aby mu čo najviac pripomínala domáce prostredie. Prijímateľ SS nenosí do zariadenia veci a nábytok, ktoré by svojimi rozmermi a množstvom obmedzovali ubytovací a spoločný priestor, alebo iného prijímateľa SS. Vlastný inventár si prijímateľa sociálnej služby

môžu so sebou priniesť len v množstve, ktoré je umiestniteľné v obytnej jednotke popri inventári zariadenia a po vzájomnej dohode. Prijímateľ sociálnej služby by mal šetrne zaobchádzať s vybavením a zariadením. Inventár zariadenia je označený, v prípade spôsobenia škody na ňom, resp. na ostatnom majetku zariadenia, škodová komisia finančne vyčíslí spôsobenú škodu, ktorú je prijímateľ sociálnej služby povinný uhradiť.

Premiestňovanie inventára nie je prípustné bez súhlasu riaditeľky zariadenia a vedúcej technicko-prevádzkového úseku. Osobný majetok je evidovaný na evidenčnej karte osobného majetku prijímateľa a musí byť označený menom a priezviskom prijímateľa.

Všetky osobné veci zapisuje do záznamu osobných vecí prijímateľa sociálny pracovník na jeho osobnej karte. Osobný majetok prijímateľa SS môže byť na základe zmluvy o úschove uložený v priestoroch DDaDSS so súhlasom riaditeľky.

V odôvodnených prípadoch (zhoršenie zdravotného stavu, neriešiteľných medziľudských vzťahov, skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb s ohľadom na individuálne potreby prijímateľa) môže byť prijímateľ premiestnený na inú izbu na základe odporúčenia lekára, na vlastnú žiadosť, na odporúčanie vedúcej sociálno-zdravotného úseku po dohode a so súhlasom riaditeľky zariadenia. Prijímateľ môže byť premiestnený aj z dôvodu opakovaného porušovania domáceho poriadku, pri hrubom porušovaní dobrých mravov, ktoré narúšajú občianske spolunažívanie. Vlastné elektrické spotrebiče si môžu prijímatelia priniesť a používať v zariadení len so súhlasom riaditeľky a po uzatvorení dodatku k zmluve o poskytovaní sociálnej služby. Každý elektrospotrebič zaeviduje na karte majetku prijímateľa sociálny pracovník. Nesmie byť poškodený, musí spĺňať príslušné technické normy a predpísané revízie.

Prijímateľ sociálnej služby zistené poruchy a poškodenia vo svojej izbe bezodkladne oznámi službukonajúcemu opatrovateľovi, ISR, ktorý ich zapíše do zošita porúch (údržbárskych a opravárskych prác) vedeného u referenta majetku Technicko-prevádzkového úseku. Zamestnanci úseku poruchu následne odstránia.

Prijímateľ sociálnej služby má právo na nenarušovanie svojho osobného priestoru okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia.

Prijímatelia majú k dispozícii spoločenskú miestnosť, jedáleň, kuchynku a priestor na vypranie osobnej bielizne a odevov.

Stravovanie

Utváranie podmienok na prípravu stravy

DD a DSS Tornaľa v Zariadení podporovaného bývania vytvára podmienky pre prijímateľov sociálnych služieb na prípravu stravy.

V kuchynke vybavenej elektrospotrebičmi a kuchynským riadom si prijímatelia pripravujú stravu samostatne.

Dohľad a pomoc pri príprave stravy zabezpečuje inštruktor sociálnej rehabilitácie, zároveň pomáha pri zostavovaní jedálneho lístka, vykonáva pomoc a dohľad pri hospodárení s finančnými prostriedkami na prípravu stravy.

Cieľom je udržať prijímateľov SS vykonávať bežné úkony starostlivosti o domácnosť vrátane prípravy stravy.

Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva

DD a DSS Tornaľa utvára podmienky na upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva pre prijímateľov SS v Zariadení podporovaného bývania.

Kľúčový pracovník a inštruktor sociálnej rehabilitácie dbá na to, aby prijímatelia SS ktorým sa poskytuje sociálna služba v Zariadení podporovaného bývania dodržiavali čistotu a poriadok samostatne. Vedú a dohľad nad prijímateľmi ZPB pri dodržiavaní čistoty, poriadku, príprave stravy, žehlení a praní.

Všetky miestnosti zariadenia, zvlášť ubytovacie priestory je potrebné pravidelne vetrať niekoľkokrát denne i v zimnom období. V ubytovacích priestoroch, v jedálni a v ostatných priestoroch zariadenia prijímatelia sociálnej služby udržiavajú poriadok a čistotu vo vlastnom záujme. V skriniach a nočných stolíkoch sa neuskladňujú a neodkladajú zvyšky jedál. Tieto sa bez meškania odkladajú do nádob na odpady.

Pranie, žehlenie a údržbu šatstva a bielizne si pod dohľadom zabezpečujú prijímatelia samostatne podľa harmonogramu, ktorý si sami stanovia. Osobnú bielizeň a šatstvo si prijímatelia vymieňajú podľa potreby. Ak si prijímatelia z hľadiska ich nepriaznivého zdravotného stavu nedokážu samostatne vymeniť osobnú bielizeň, túto výmenu im pomáha vykonať opatrovateľ, prípadne inštruktor sociálnej rehabilitácie na požiadanie a so súhlasom prijímateľa.

Pri údržbe šatstva a bielizne aktívnu spoluprácu prijímateľov SS zabezpečujú asistenti sociálnej práce, inštruktori sociálnej rehabilitácie a opatrovatelky tak, aby v rámci pracovnej terapie realizovali drobnejšie a menej náročné opravy šatstva a bielizne (prišívanie gombíkov a pod.).

V prípade, že prijímateľ nedodržiava základné hygienické návyky a tým ohrozuje svoje zdravie aj zdravie ostatných (napr. skladovanie potravín podliehajúcich kazeniu, plesnivých potravín, znečistenie, zápach a pod.) je povinný umožniť opatrovateľom a upratovačkám previesť potrebné opatrenia (upratanie, dezinfekciu oblečenia, odstránenie plesnivých potravín a pod.).

Poskytovanie nevyhnutného ošatenia a obuvi

V prípade, že si prijímateľ nedokáže sám zabezpečiť vhodné osobné vybavenie DD a DSS mu toto osobné vybavenie poskytne. Osobným vybavením sa rozumie šatstvo, obuv a iné veci osobnej potreby (za vhodné ošatenie a obuv sa považujú aj použité veci). Poskytnutie a rozsah osobného vybavenia a nevyhnutného ošatenia a obuvi určí riaditeľ ZSS, ak si ho prijímateľ nevie alebo nemôže zabezpečiť zo svojho príjmu, majetku alebo prostredníctvom svojej rodiny, s prihliadnutím na potreby prijímateľa, jeho zdravotný stav, účasť na pracovnej terapii ap.

Osobné vybavenie (zdravotnícke pomôcky, invalidné vozíky a pod.) a nevyhnutné ošatenie a obuv, ktoré si prijímateľ nedokáže zabezpečiť sám a boli mu poskytnuté zariadením sa zapisujú na kartu majetku a zostávajú majetkom zariadenia (okrem použitého ošatenia a obuvi). Prijímateľ je povinný s nimi zaobchádzať šetrne a pri ukončení poskytovania ich vrátiť v stave, ktorý zodpovedá dĺžke ich užívania. Pri výbere prijímateľovi SS pomáhajú opatrovatelia.

Úschova cenných vecí a vkladných knižiek

Na požiadanie prijímateľa SS poverený zamestnanec zabezpečí uloženie cenných vecí a vkladných knižiek označených popisom v trezore v samostatnej pokladni. Kľúč od samostatnej pokladne sa nachádza u povereného zamestnanca na sociálno-zdravotnom úseku.

Zamestnanec o úschove cennej veci alebo vkladnej knižky spracuje zmluvu o úschove, ktorá musí byť pre prijímateľa SS zrozumiteľná. Po podpise zmluvy prevezme cennú vec alebo vkladnú knižku do trezoru.

Ceniny uložené v trezore musia byť uzatvorené a označené s popisom, komu daná cenina patrí a názov ceniny.

Všetky náležitosti na vkladnej knižke a sumu zaznačí zamestnanec v IS Cygnus v položke finančné depozitá.

Zoznam cenín uvedie IS Cygnus pod položkou hmotné depozitá.

Ak poverený zamestnanec, nie je v práci službukonajúci personál prevezme na predpísanom tlačive ceninu od prijímateľa SS, uloží a označí ju. Hneď ako je to možné odovzdá ju zamestnancovi poverenému za úschovu cenných vecí a vkladných knižiek, ktorý ceninu uloží podľa vyššie uvedeného postupu.

Ak prijímateľ SS požiadava o vydanie ceniny alebo vkladnej knižky, poverený zamestnanec túto skutočnosť zaznačí v IS Cygnus a ceninu alebo vkladnú knižku prijímateľovi vydá proti podpisu na tlačive Potvrdenie o prevzatí ceniny alebo Potvrdenie o odovzdaní ceniny.

Vklady na vkladné knižky si prijímateľ SS zabezpečuje sám, pokiaľ mu to zdravotný stav nepovoľuje vklad môže vykonať aj poverená osoba.

Výbery z vkladných knižiek si organizuje prijímateľ SS samostatne, zamestnanec DD a DSS nemá právo zasahovať do uvedeného úkonu.

Pohyby na vkladných knižkách zaznamenáva poverený zamestnanec v IS Cygnus.

K poslednému dňu v príslušnom mesiaci vytvorí v IS Cygnus poverený zamestnanec Inventúrny súpis vkladných knižiek a pohyby na vkladných knižkách za príslušný mesiac.

Jedno vyhotovenie odovzdá účtovníkovi DD a DSS Tornaľa.

Požičiavanie pomôcok

Prijímateľom sociálnych služieb sa zapožičiavajú zdravotnícke pomôcky, ktoré má zariadenie k dispozícii v rozsahu v akom uvedenú zdravotnícku pomôcku potrebujú.

Ambulantná sestra na základe zdravotného stavu po konzultácii s ošetrojúcim lekárom prideli zdravotnú pomôcku prijímateľovi SS na potrebný čas.

V prípade, že prijímateľ SS potrebuje zdravotnícku pomôcku, ktorú je možné získať na základe odporúčenia odborného lekára, prijímateľ SS za pomoci rodinného príslušníka, sestry a zdravotného asistenta o túto pomôcku požiada.

Zabezpečenie záujmovej činnosti

Postup je definovaný v sociálnej rehabilitácii, v rozvoji pracovných zručností a v realizácii ošetrovateľskej starostlivosti.

Prijímatelia majú možnosť realizovať svoje záujmy aj mimo zariadenia.

Výstupy:

Priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda plne zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej sociálnej služby potrebám prijímateľov SS a sú v súlade s platnými predpismi. Priestory a zariadenie umožňujú prijímateľom SS uplatňovať právo na súkromie, ich vzhľad pripomína vybavenie domácnosti. Aktívne zabezpečenie sociálnej služby vhodným spôsobom, na vhodnom mieste, vo vhodnom čase podľa individuálnych potrieb a schopností prijímateľa SS

Depozitná pokladňa obyvateľov

Finančné prostriedky prijímateľov sociálnej služby spravuje v depozitnej pokladni poverený zamestnanec sociálno – zdravotného úseku. Všetky náležitosti spracúva IS Cygnus.

Postup stanovuje IS 25 vnútro finančná – organizačná jednotka.

Zamestnanec poverený spravovaním depozitnej pokladne je povinný na požiadanie prijímateľa sociálnej služby prípadne ním určenej fyzickej osobe alebo súdom ustanovenému opatrovníkovi na hospodárenie s majetkom a financiami poskytnúť finančné prostriedky a preukázať doklady o všetkých uskutočnených finančných operáciách.

Výstupy: Prijímatelia SS majú možnosť aktívne využívať tie služby, ktoré sú verejne bežne dostupné v komunite.

Nákup tovarov a služieb pre prijímateľov SS

Nákupy pre prijímateľov DD a DSS Tornaľa sú osobnými nákupmi na meno prijímateľa SS a zahŕňajú osobné vybavenie, drobný spotrebný tovar, potraviny, tabak, sladkosti, zdravotnícke potreby, lieky a služby ako napr. holenie, pedikúra, strihanie a pod.

Nákupy si prijímatelia SS realizujú z vlastných finančných prostriedkov v ich správe resp. z finančných prostriedkov uložených v depozitnej pokladni DD a DSS Tornaľa.

V prípade, že prijímateľ SS nie je spôsobilý na právne úkony, alebo je pozbavený alebo obmedzený spôsobilosti na úkony nakladania s finančnými prostriedkami sa nákupy realizujú len na základe písomného súhlasu súdom ustanoveného opatrovníka. Zamestnanec zodpovedný za depozitnú pokladňu prevezme finančné prostriedky pre prijímateľa SS a uloží ich v depozitnej pokladni. Uvedenú skutočnosť zaeviduje prostredníctvom IS Cygnus.

Nákupy prijímateľov SS, ktorí sú nespôsobilí na právne úkony, pozbavení alebo obmedzení spôsobilosti a súdom ustanovený opatrovník je DD a DSS Tornaľa sa realizujú so súhlasom štatutára DD a DSS Tornaľa. Nákupy vyššej hodnoty, t. j. nad 300,- € sa realizujú so súhlasom miestne a vecne príslušného okresného súdu.

Kľúčový pracovník nahlási požiadavku alebo potrebu súdom pozbaveného alebo obmedzeného prijímateľa SS na právne úkony vedúcemu SZÚ, ktorý o uvedenej skutočnosti informuje štatutára. Zároveň spracuje na súd žiadosť o schválenie právneho úkonu, ktorý podloží relevantnými podkladmi (žiadosťou prijímateľa, úradný záznam o nevyhnutnosti a pod.).

Výstupy : Prijímatelia SS majú zabezpečené potreby vyplývajúce z ich individuality. Zabezpečenie rešpektu a aktívnej podpory pri osobnej nezávislosti.

2.3 Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74.

Prijem žiadateľa

Miestom prijatia žiadateľa do DD a DSS Tornaľa je kancelária sociálnych pracovníkov a následne zdravotná ambulancia. Pred prijatím žiadateľa do DD a DSS Tornaľa určený sociálny pracovník pripraví zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb, urobí predbežnú kalkuláciu úhrad za sociálne služby poskytované v DD a DSS Tornaľa v súlade so zákonom 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, **VZN BBSK č. 41/2019 a IS 55 Postup prijímania a predvolávania občanov do DD a DSS Tornaľa.** V prípade, že žiadateľ nie je pozbavený/obmedzený/zbavený spôsobilosti na právne úkony, môže do DD a DSS Tornaľa nastúpiť bez sprievodu opatrovníka. V prípade, že je pozbavený/obmedzený/ zbavený spôsobilosti na právne úkony k nástupu do DD a DSS Tornaľa je nevyhnutná prítomnosť opatrovníka. Sociálny pracovník zodpovedný za príjem žiadateľa SS v deň prijatia overí všetky skutočnosti, ktoré by mali vplyv na zmenu pripravenej zmluvy. Je povinný pri nástupe žiadateľa skontrolovať kompletnosť dokladov a majetkové pomery, ktoré má predložiť podľa písomnej výzvy k nástupu. Po prevzatí dokladov odvedie sociálny pracovník žiadateľa do ambulancie na prízemí Hlavnej budovy, kde prebehne príjem klienta podľa prijatého ošetrovateľského štandardu č.01.04. Ambulantná sestra po vykonaní príjmu z hľadiska aktuálneho zdravotného stavu (zdravotná dokumentácia, potvrdenie o bezinfekčnosti, ...) oboznámi klienta (príp. opatrovníka) s možnosťou zabezpečovania liekov, zdravotných pomôcok, zabezpečovania zdravotnej starostlivosti všeobecným lekárom priamo v zariadení a s poskytovaním ošetrovateľskej starostlivosti. Po oboznámení sa so zdravotným stavom žiadateľa sestra informuje zamestnancov podieľajúcich sa na procese prijímania o vhodnosti pripraveného miesta o zdravotnom stave a pod....

Sociálny pracovník v IS Cygnus vypracuje priebežnú správu, ktorá obsahuje meno, dátum narodenia, bydlisko, dátum prijatia, meno opatrovníka, diagnózu primárnu a sekundárnu, prostredie z ktorého prichádza (dom, byt, zariadenie), charakteristiku a špecifiká osobnosti, očakávania a predstavy prijímateľa. Zároveň žiadateľa, prípadne aj jeho opatrovníka oboznámi s podmienkami poskytovania sociálnych služieb, s podmienkami zmluvy o poskytovaných službách, o spôsobe úrady za sociálne služby, o všetkých právach a povinnostiach, ktoré zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú. Informuje o druhu, forme, rozsahu poskytovania sociálnej služby, o úschve cenných vecí a možnosti stravovania sa.

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby má písomnú podobu a nesmie mať charakter zmiešanej zmluvy. Zmluva sa môže meniť iba čiastkovými dodatkami. V prípade zmeny skutočností, ktoré sú predmetom zmluvy, zmluvné strany môžu uzatvoriť dodatok, v prípade zmeny skutočností rozhodujúcich na určenie sumy úhrady za službu majú zmluvné strany povinnosť dodatok k zmluve uzatvoriť. Zmluva môže obsahovať aj iné skutočnosti, ktoré si zmluvné strany dohodnú. Poskytovateľ nesmie podmieňovať uzatvorenie zmluvy o zabezpečení sociálnej služby peňažným alebo nepeňažným plnením.

Prijímateľ SS, alebo jeho opatrovník upovedomenie a akceptovanie týchto podmienok potvrdí podpisom zmluvy, ktorá musí byť pre prijímateľa SS (aj opatrovníka) zrozumiteľná.

Prijímateľ SS (aj opatrovník) je ešte pred podpisom zmluvy oboznámený s **Domácom poriadkom**, s harmonogramom dňa, harmonogramom činností v DD a DSS Tornaľa. Akceptovanie týchto podmienok potvrdí podpisom na formulároch Prvý kontakt pri prijímaní do zariadenia a na Súhlase. Sociálny pracovník odovzdá žiadateľovi (aj opatrovníkovi žiadateľa) podpísanú zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb, originál založí do spisu prijímateľa SS.

Sociálny pracovník zaeviduje nového prijímateľa SS do evidencie prijímateľov v IS Cygnus.

Ak prijímateľ SS, opatrovník, rodinný príslušník, blízka osoba, iná fyzická osoba resp. obec požiada o zabezpečovanie nákupu liekov, zdravotníckych pomôcok, drobného spotrebného tovaru, hygienických potrieb, obuvi a ošatenia dá prijímateľ SS resp. iná vyššie uvedená osoba zariadeniu písomný súhlas.

Poverený pracovník pokladne od prijímateľa SS (prípadne opatrovníka) po podpise zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb na požiadanie prijímateľa a s jeho súhlasom prevezme a zaeviduje v IS Cygnus:

- Hotovostné finančné prostriedky na zaplatenie výšky úhrady za sociálnu službu do konca kalendárneho mesiaca, ako aj vreckové. Prijatú finančnú hotovosť uloží do depozitnej pokladne na základe príjmového pokladničného dokladu.
- Ak má prijímateľ SS pri nástupe cenné veci alebo vkladnú knižku, ktoré chce uložiť do úschovy, DD a DSS s ním uzatvorí zmluvu o úschve cenných vecí v 2 vyhotoveniach, podpisuje prijímateľ SS a riaditeľ DD a DSS. Zmluva sa zakladá do spisu prijímateľa SS až po ukončení jeho prijatia do zariadenia.
- Osobný majetok a veci (šatstvo, elektrospotrebiče, lieky a iné) sa uvedú na „Zoznam osobných vecí pri prijatí“ a potvrdí ich svojim podpisom kľúčový pracovník, prijímateľ SS, (opatrovník). Originál súpisu prevzatých osobných vecí sociálny pracovník založí do spisu

prijímateľa SS, kópiu odovzdá službukonajúcemu opatrovateľovi. Službukonajúci opatrovateľ zabezpečí uloženie kópie súpisu osobných vecí.

Sociálny pracovník prijímateľa SS (alebo v sprievode opatrovníka) následne odprevadí na izbu, odovzdá ho kľúčovému pracovníkovi a službukonajúcemu opatrovateľovi. Zároveň odovzdá aj osobné veci podľa Zoznamu osobných vecí. Za označenie osobných vecí prijímateľa SS zodpovedá službukonajúci personál – opatrovateľ. Ak prijímateľ súhlasil a požiadal o zabezpečovanie a delenie liekov, službukonajúca sestra prevezme z ambulancie lieky, liekový list a oboznámi sa so zdravotným stavom klienta. Následne klientovi dávkuje a podáva lieky, poskytuje ošetrovateľskú starostlivosť.

Po preskúmaní všetkých údajov je možné poskytnúť prijímateľovi sociálnu službu zodpovedajúcu jeho potrebám. Zohľadňujú sa jeho prirodzené vzťahy s ohľadom na komunitu a rodinu v súlade s princípmi subsidiarity (vykonávanie právomocí).

V prípade zistenia nedostatkov v deň prijímania žiadateľa do DD a DSS Tornaľa (napr. nekompletnosť predložených dokladov, zdravotný problém a pod.) sociálny pracovník zodpovedný za prijatie žiadateľa bezodkladne upovedomí vedúceho sociálno-zdravotného úseku. Vedúci sociálno-zdravotného úseku informuje riaditeľa DD a DSS Tornaľa. Riaditeľ posúdi závažnosť zistených nezhôd a rozhodne o ďalšom postupe, resp. o ukončení procesu prijímania žiadateľa do zariadenia.

Ak žiadateľ bez závažného dôvodu do DD a DSS Tornaľa v určený deň nástupu nenastúpi, resp. odmietne nástup do zariadenia, proces prijímania sa ukončí a žiadateľ bude vyradený z poradovníka čakateľov.

Určenie kľúčového pracovníka

Vedúci SZÚ podľa individuálnych potrieb vyberie prijímateľovi kľúčového pracovníka. V prípade nezhody alebo nesúhlasu prijímateľa vedúca sociálno - zdravotného úseku v spolupráci s prijímateľom vyberú iného kľúčového pracovníka. Prijímateľ sociálnej služby má právo vybrať si kľúčového pracovníka sám.

Výstupy : Transparentný a pre prijímateľa, opatrovníka, inú fyzickú osobu prípadne obec zrozumiteľný určený postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca. Aktívna, transparentná a zrozumiteľná informácia o právach a povinnostiach, o zmluve o poskytovaní sociálnej služby o jej druhu, forme, rozsahu a výšky úhrady za jej poskytnutie. Plynulá realizácia procesu prijímania žiadateľa do DD a DSS Tornaľa až po jeho umiestnenie na izbu trvá maximálne 2 hodiny.

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

Štandard: Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

Postup pri realizácii starostlivosti o prijímateľa SS**Osobný spis prijímateľa SS**

Osobný spis prijímateľa SS DD a DSS Tornaľa sa zakladá dňom jeho prijatia do zariadenia na Sociálno - zdravotnom úseku sociálnym pracovníkom zodpovedným za príjem prijímateľa SS.

Osobný spis prijímateľa SS obsahuje:

1. Kmeňové číslo
2. Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnych služieb
3. Právoplatné rozhodnutie VÚC o odkázanosti na sociálnu službu/ Právoplatné rozhodnutie Mesta (obce) o odkázanosti na sociálnu službu
4. Posudok o odkázanosti
5. Aktuálne rozhodnutie o poberaní dôchodku /invalidný, sociálny, starobný, vdovský a iný/
6. Potvrdenie o príjme / Dávka v hmotnej núdzi...../
7. Potvrdenie o príjme spoločne posudzovaných osôb /rozhodnutie o dôchodku, Dávka v hmotnej núdzi/
8. Čestné prehlásenie o majetkových pomeroch
9. Potvrdenie o bezinfekčnosti
10. Zoznam osobných vecí prijímateľa
11. Súhlasy
12. Iné doklady, ktoré sú podkladom pre uzatvorenie zmluvy (rozhodnutie o ustanovení opatrovníka, rozhodnutie o pozbavení spôsobilosti, rozhodnutie o rozvode, atď.)

Aktualizácia spisu prijímateľa SS

Aktualizácia spisu prijímateľa SS sa robí vždy pri konkrétnych zmenách počas pobytu prijímateľa SS a to v:

- Osobných veciach (zmena stavu, adresy, akýchkoľvek telefónnych kontaktov, ktoré sú pre prijímateľa SS dôležité)
- zmenách príjmu v zmysle zákona
- rodinných situáciách (úmrtie príbuzného, rozvod a pod.)
- rozhodnutiach súdu
- rozhodnutiach príslušných úradov
- zmene stavu majetkových pomerov
- o skutočnostiach rozhodujúcich pre poskytovanie sociálnych služieb
- zmene komplexnej starostlivosti
- zmene ubytovania prijímateľa, stravy, stupňa odkázanosti na sociálnu službu a iné
- zdravotnom stave
- zmene VZN BBSK a zmene ostatných právnych predpisov

Aktualizáciu do spisu robí výlučne sociálny pracovník zodpovedný za vedenie spisov prijímateľov SS na základe vyššie uvedených skutočností, písomných podaní rodiny, opatrovníka, iných inštitúcií (originály listov ponecháva v spise). Do 5 pracovných dní od zistenia urobí sociálny pracovník zmenu.

Do spisovej dokumentácie môže nazeráť: riaditeľ DD a DSS Tornaľa, kontrolný orgán, vedúci SZÚ, odborný pracovník – ak to súvisí s výkonom jeho profesie, opatrovník v rámci súdom stanoveného rozsahu, rodinní príslušníci, ktorým dal písomný súhlas s nazeraním do spisov SS a poskytovaním informácii prijímateľ sociálnej služby. Sociálny pracovník môže obmedziť

nazeranie do spisu, ak by tým boli ohrozené práva a slobody prijímateľa SS prípadne jeho záujmy.

- Oprávnená osoba, ktorá požiada sociálneho pracovníka o nazretie do spisu sa zapíše do zošita evidencie nazerania do spisov prijímateľov SS na sociálno-zdravotnom úseku – zápis urobí sociálny pracovník zodpovedný za vedenie spisu prijímateľa SS – zapíše: meno prijímateľa SS, ktorého spis bol daný k nahliadnutiu, dátum a meno osoby, ktorá do spisu nazerala.
- Originály sa zo spisu nezapožičiavajú, osoba si môže urobiť kópiu listov alebo výpis z dokumentácie. Originály sú očíslované a každý list je zapísaný v obsahu spisu.

Realizácia poskytovania starostlivosti o prijímateľa SS

Realizácia poskytovania starostlivosti vychádza z plánu starostlivosti a plánu činnosti zostaveného s prijímateľom SS za základe jeho reálnych prianí, požiadaviek, cieľov a zdravotného stavu.

Kľúčový pracovník podporí, alebo pomôže prijímateľovi SS začleniť sa podľa jeho priania a zistených skutočností (schopností, zdravotného stavu, cieľov..) do činností podľa plánu aktivít.

Všetky činnosti vykonávané prijímateľom SS evidujú zamestnanci v IS Cygnus. Vďaka evidencii je možné sledovať činnosti, ktoré boli naplánované v pláne starostlivosti. Získava sa celkový obraz o prijímateľoch SS, odchýlky od stanoveného plánu a cieľov a rozsah poskytnutej starostlivosti.

Záujmová činnosť

Na základe plánu starostlivosti a plánu činností kľúčový zamestnanec a zamestnanci zapojení do procesu za aktívnej účasti prijímateľa realizujú pomoc pri vykonávaní činností podľa plánu aktivít.

Záujmovú činnosť prijímateľov SS za ich aktívnej účasti realizujú v spolupráci všetci zamestnanci podieľajúci sa na starostlivosti o prijímateľa SS pomocou programov a aktivít:

Integračné programy – návšteva múzeí a výstav s cieľom zabezpečiť prijímateľom SS kontakt so spoločenským prostredím a nepripustiť ich izoláciu a sprostredkovať im možnosť získať pozitívne zážitky a znalosti.

Záujmové činnosti – zahŕňajú rôznorodé aktivity zamerané na zmysluplné využívanie voľného času. Patria sem výtvarné a iné ručné činnosti ako pletenie, háčkovanie, strihanie, maľovanie a pod. sú zamerané na tréning a zachovávanie jemnej a hrubej motoriky, možnosť vyjadriť prostredníctvom prác vnútorné pocity ako je radosť, či hnev. Ďalšie činnosti sú spoločenské hry, vedomostné súťaže, filmové popoludnia, čítanie a počúvanie čítaného.

Cvičenie, vychádzky – pravidelnými cvičeniami, športovými súťažami a prechádzkami sa zachováva a podporuje fyzická kondícia prijímateľa SS. Pobyty na čerstvom vzduchu prispievajú k lepšiemu zdraviu prijímateľov SS a upevňujú kontakty so širším okolím a prírodou.

Naša farma – pracovné aktivity na farme prispievajú k rozvoju pracovných zručností. Prijímatelia SS si pestujú plodiny na vlastnú konzumáciu a dokážu ich aj spracúvať pre vlastnú potrebu. Chovom hydiny si dokážu zabezpečiť vajčka a mäso. Množstvo ovocných stromov a kríkov poskytuje ovocie na priamu konzumáciu, spracovanie a uskladnenie.

Úprava a udržiavanie vonkajšieho prostredia – prijímatelia SS aktívnou spoluprácou vytvárajú a udržiavajú prostredie DD a DSS Tornaľa. V letných mesiacoch zametajú chodníky, vysádzajú, čistia a starajú sa o záhony a skalky, majú možnosť mať vlastný záhon s kvetmi a rastlinami. Pomáhajú pri kosení trávy a hrabaní sena, lístia a jeho likvidácii. V zimných mesiacoch odhŕňajú sneh na komunikáciách zariadenia.

Posedenia pri rozhovore – sprostredkovanie informácií zo sociálnej, kultúrnej alebo medicínskej oblasti a rôznych oblastí života, realizované pravidelnými posedeniami pri čaji prípadne káve.

Kultúrne programy – vystúpenia materských škôl, základných škôl a základných umeleckých škôl. Usporiadávajú sa spoločenské akcie ako je spevácka súťaž a pod., raz mesačne sa usporiada vo vestibule spoločná aktivita, kreatívna alebo kultúra a pod.. Pri uvedených aktivitách sa limituje sociálna izolácia, vytvára sa prostredie, v ktorom sa prijímatelia SS učia spolupracovať a riešiť spoločne rôzne situácie prirodzenou cestou.

Denné činnosti:

Konkrétne aktivity - kľúčový pracovník spoločne so zamestnancami podieľajúcimi sa na poskytovaní starostlivosti o prijímateľa SS prispôsobuje jeho telesnému a psychickému stavu a plánuje tak, aby napĺňali jeho individuálne potreby. Realizujú sa podľa zdravotného stavu, potrieb a požiadaviek prijímateľov SS. Obsahujú vzdelávaciu, záujmovú, kultúrnu, pracovnú aj terapeutickú časť, pri zabezpečení vzájomnej vyváženosti a adekvátnej mentálnej stimulácie a príležitosti k vzájomnému zblížovaniu a spoločenskému životu.

Prijímateľovi denne podľa potreby službukonajúci opatrovatel' poskytuje dohľad a podporu pri osobnej hygiene, dohľad a podporu pri kúpaní, česaní, holení a strihaní nechťov, pri výmene bielizne, praní a žehlení. V prípade potreby zabezpečuje sprievod a zdravotnú starostlivosť, podávanie liekov ak si to zdravotný stav vyžaduje. Pri všetkých denných úkonoch sa prihliada na individuálne potreby prijímateľa SS, zdravotný stav a na jeho aktívnu spoluúčasť pri zabezpečovaní týchto služieb a potrieb.

Činnosti sa zapisujú v IS Cygnus.

Sociálna rehabilitácia

Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti osoby, rozvojom a nácvikom zručnosti alebo aktivizovaním schopnosti, alebo posilňovaním návykov pri sebaobslužbe, pri úkonoch starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách s maximálnym využitím prirodzených zdrojov v rodine a komunite.

Sociálnu rehabilitáciu v podmienkach DD a DSS Tornaľa realizujú zamestnanci v súlade s pracovnou náplňou.

Súpis sociálnej rehabilitácie je vytvorený na základe zberu odporúčaní zo sociálnej diagnostiky a psychologického vyšetrenia.

Kľúčový zamestnanec v spolupráci so zamestnancami (SP, ISR, ASP, fyzioterapeut, opatrovatel' sestry) zapojenými do procesu konkrétnej rehabilitácie vykonávajú s prijímateľom SS sociálnu rehabilitáciu. Realizácia prebieha podľa plánu starostlivosti s maximálnym využitím prirodzených zdrojov v rodine a komunite za aktívnej účasti prijímateľa SS. Dokumentuje sa v „Zázname činnosti“ v IS Cygnus.

Výstup: Individuálna úroveň realizácie záujmovej činnosti, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, pri rešpektovaní, podpore a zachovaní jeho integrity, osobnej nezávislosti a individuálnej rozmanitosti.

Postup pri zabezpečovaní ošetrovateľskej starostlivosti o prijímateľa SS

Pri starostlivosti o prijímateľa SS zamestnanci vedome a aktívne vytvárajú pozitívny obraz o každom prijímateľovi SS smerom k nemu, k ostatným prijímateľom a smerom k verejnosti. Pri starostlivosti o prijímateľov SS opatrovatelia, zdravotnícki asistenti a sestry vykonávajú činnosti v zmysle **ošetrovateľských štandardov 01 až 27**. Zároveň aktívne spolupracujú na procese starostlivosti o prijímateľa sociálnej služby.

Zabezpečovanie zdravotnej starostlivosti vykonávajú sestry v ambulancii. Aktívne spolupracujú s ošetrovateľom, ktorý prichádza do zariadenia. Zároveň spolupracujú

s psychiatrom, ktorý navštevuje prijímateľov SS v zariadení dva krát do mesiaca. Sestra v ambulancii zabezpečí, aby prijímatelia SS mali informácie o čase príchodu lekárov. Zároveň zabezpečí, aby prijímatelia SS, ktorí majú kontroly, prípadne si ich zdravotný stav vyžaduje návštevu u ošetrojúceho lekára alebo psychiatra, boli včas v ambulancii. Ak si to zdravotný stav vyžaduje ošetrojúci lekár ich ošetrí na lôžku. Sestra v ambulancii pri príprave prijímateľov SS k lekárovi spolupracuje s opatrovateľmi, ktorí zabezpečia aby prijímateľ SS bol pripravený. Sestra v ambulancii zároveň zabezpečuje a objednáva na kontroly prijímateľov SS u odborných lekárov, vyplňa žiadanky na prevoz prijímateľov a organizuje prevoz prijímateľov SS na vyšetrenie. V prípade, že si to zdravotný stav prijímateľa SS vyžaduje opatrovateľ, zdravotný asistent, alebo sestra zabezpečí doprovod k lekárovi.

Prijímateľ SS môže požiadať DD a DSS Tornaľa o zabezpečovanie liekov a zdravotníckych pomôcok. Súhlas so zabezpečením spracuje sociálny pracovník. Prijímateľ SS má právo zabezpečovať si zdravotnú starostlivosť, lieky, prevoz a zdravotné pomôcky sám.

Lieky a zdravotnícke pomôcky zabezpečujú ambulantné sestry na základe receptov. Po doručení liekov do zariadenia službukonajúce sestry, lieky nadávajú podľa liekovej karty, ktorá sa podľa potreby aktualizuje.

Nadávkované lieky podávajú prijímateľom službukonajúce sestry.

Službukonajúce sestry zabezpečujú plynulý chod úseku, koordinujú činnosť službukonajúceho personálu – opatrovateľov / opatrovateľiek a kontrolujú hygienu a čistotu.

Službukonajúce sestry, opatrovatelia a zdravotní asistenti starostlivosť o prijímateľov SS zaznamenávajú v IS Cygnus. Zároveň v IS Cygnus uvádzajú všetky zmeny starostlivosti o prijímateľa SS, jeho zdravotný stav a potreby. Zmeny v starostlivosti a zdravotnom stave prípadne v potrebách prijímateľov SS zaznamenávajú aj do zošita hlásení a odovzdávajú si tieto informácie pri preberaní služby.

Ak zistia rozdiely a iné nedostatky (napr. chýbajúce plienky, lieky a pod.) personál je povinný tieto písomne aj ústne nahlásiť službukonajúcej sestre, ktorá v spolupráci s ambulanciou zabezpečí odstránenie nedostatkov, prípadne nahlási problém vedúcej SZÚ.

V prípade, že prijímateľ SS potrebuje hygienické potreby, potreby osobnej spotreby alebo ošatenie, službukonajúci personál upovedomí kľúčového pracovníka, ktorý danú vec v spolupráci s prijímateľom SS dorieši.

Plán starostlivosti je prehodnocovaný po dosiahnutí stanoveného cieľa, pri zmene celkového stavu prijímateľa SS, alebo raz za pol roka.

Hodnotenie starostlivosti a nový plán vypracováva spoločne s prijímateľom kľúčový pracovník.

DD a DSS pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti spolupracuje so všeobecným lekárom a psychiatrom, ktorí pravidelne poskytujú zdravotnú starostlivosť priamo v zariadení. Potrebu akútneho lekárskeho vyšetrenia alebo ošetrovania hlási prijímateľ službukonajúcemu opatrovateľovi alebo službukonajúcej sestre, ktorí mu čo v najkratšom čase zabezpečí ošetrovanie resp. zavola rýchlu zdravotnú pomoc, alebo lekársku službu prvej pomoci. Ak si prijímateľ nedokáže samostatne ohlásiť potrebu lekárskeho vyšetrenia službukonajúci opatrovateľ, alebo ktorákoľvek prítomná osoba nahlási túto skutočnosť službukonajúcej sestre. Tá po zhodnotení zdravotného stavu a po konzultácii zdravotného stavu s ošetrovateľom lekárom zabezpečí ďalší ošetrovateľský postup. Na požiadanie a so súhlasom prijímateľa ambulantná sestra na základe indikácie lekára objedná prijímateľa na odborné vyšetrenie, objedná prevoz na vyšetrenie alebo hospitalizáciu a pod.

Ambulantná sestra DD a DSS na základe požiadavky predloženej službukonajúcou sestrou, so súhlasom prijímateľa zabezpečí lieky, krémy, zdravotnícky materiál a hygienický materiál. Prijímateľovi, ktorý vyjadril súhlas s podávaním a dávkovaním liekov, lieky podávajú službukonajúce sestry a to v čase : raňajšie lieky : od 07:00 hod. do 8.00 hod., obedňajšie

lieky: od 11:30 hod. do 12:30 hod., večerné lieky: 17:00 hod. do 18:00 hod., nočné lieky : 20:00 hod. do 21.30 hod. Prijímateľ sociálnej služby, ktorý nepožiadá, resp. nedá súhlas si lieky, ktoré užíva zabezpečuje a dávkuje sám. Lieky si prijímateľ hradí z vlastných finančných prostriedkov.

Výstupy: Plynulá ošetrovateľská starostlivosť o prijímateľov SS. Zabezpečenie zdravotnej starostlivosti prijímateľovi SS.

Výstupy: Postupy, metódy, techniky a realizácia sociálnej práce a ošetrovateľstva sa používajú cielene a transparentne sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa SS, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

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.

Štandard: Sociálne služby (§ 33 až 40 a § 57) sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.

Individuálne plány (ďalej len IP):

Postup pri vypracovávaní IP:

Individuálne plány vypracováva sociálny pracovník na základe požiadaviek a schopností prijímateľa SS v spolupráci s kľúčovým pracovníkom, sestrou a opatrovateľom/kou v informačnom systéme Cygnus.

Individuálny plán prijímateľa SS sa zostavuje metódou SMART (S- špecifický, M – merateľný, A – dosiahnuteľný, R – realistický, T – ohraničený).

Proces individuálneho plánovania zahŕňa identifikáciu individuálnych potrieb, voľbu cieľov individuálneho plánu , voľbu metód dosahovania stanovených cieľov, plán činností a aktivít naplňania IP. Ďalej je v ňom v chronologickej postupnosti a s časovým vymedzením (aj s určením dňa ukončenia) uvedený cieleňý a transparentný postup úkonov realizácie k dosiahnutiu stanoveného cieľa za aktívnej účasti a spolurozhodovania prijímateľov SS.

Ciele vždy smerujú k prijímateľovi, odrážajú to, čo môže pre seba urobiť sám čo je možné očakávať od poskytovanej starostlivosti a sú reálne. Cieľ musí byť jasný a zrozumiteľný, preto v zápise používať prijímateľove slová, tak ako ich vyslovil. Nereálne ciele sa zaznačia v IS Cygnus s odôvodnením, prečo sú nereálne, a ako bola vysvetlená ich nereálnosť prijímateľovi. Ciele sa stanovujú ako krátkodobé a dlhodobé, so stanovením času, kedy má byť cieľ naplnený. Je potrebné stanoviť kroky a početnosť činností k naplneniu cieľov. Naplnenie krátkodobých cieľov môže byť krokom k dosiahnutiu dlhodobého cieľa ak ho prijímateľ má.

Ak si prijímateľ sociálnej služby nepraje mať Individuálny plán a nemá žiadny cieľ, túto skutočnosť sociálny pracovník zaznamená v IS Cygnus a Individuálny plán nezostaví.

Postup pri realizácii IP:

Pomoc a podporu pri realizácii cieľov s prijímateľom SS zabezpečuje kľúčový pracovník, v spolupráci s ostatnými zamestnancami (asistenti sociálnej práce, inštruktori sociálnej rehabilitácie, sestry, zdravotní asistenti, opatrovatelia a prevádzkový personál).

Úkony realizácie - všetky kroky podniknuté na dosiahnutie cieľa – metódy, činnosti a aktivity zaznamenávajú v IS Cygnus uvedení zamestnanci participujúci na dosiahnutí cieľa.

Realizáciu osobného cieľa zaznamená kľúčový pracovník v Zázname o realizácii v IS Cygnus a obsahuje:

- a) Subjektívne hodnotenie prijímateľa o napĺňovaní daného cieľa
- b) Objektívny popis situácie ktorá nastala
- c) Pribežné hodnotenie osobného cieľa

Pri realizácii IP sa vychádza zo stanoveného plánu starostlivosti.

Plán starostlivosti a plán činnosti

Plán starostlivosti a plán činnosti vytvorí do 1 týždňa v informačnom systéme Cygnus sociálny pracovník v spolupráci s kľúčovým pracovníkom a ostatnými zamestnancami zapojenými do procesu sociálnej rehabilitácie (ISR, ASP, fyzioterapeut, opatrovatel')

Zároveň zaradí prijímateľa SS podľa jeho prania a zistených skutočností (schopností, zdravotného stavu, cieľov..) do činností podľa plánu aktivít.

Plán starostlivosti obsahuje :

- plán denných činností
- plán aktivizačných činností
- plán sociálnych činností
- plán rizík (ak je z hľadiska ochrany zdravia a života potrebný)

Výsledný plán starostlivosti obsahuje :

- oblasti podpory a pomoci
- spoločné ciele klienta a poskytovateľa sociálnej služby a klientove zdroje
- činnosti poskytovateľa/ kroky vedúce k naplneniu cieľov

Plán starostlivosti v priebehu sociálnej služby je potrebný na vytvorenie celkového obrazu o individuálnej starostlivosti poskytovanej prijímateľovi SS.

Plán starostlivosti je prehodnocovaný po dosiahnutí stanoveného cieľa, pri zmene celkového stavu prijímateľa SS, alebo raz za pol roka. Hodnotenie starostlivosti a nový plán vypracováva spoločne s prijímateľom kľúčový pracovník.

Postup pri vyhodnocovaní IP:

Hodnotenie Individuálneho plánu vychádza z hodnotenia starostlivosti vypracovaného po dosiahnutí stanoveného cieľa a pri zmene celkového stavu prijímateľa SS.

Hodnotenie individuálneho plánu prebieha za aktívnej účasti (ak je to možné vzhľadom na zdravotný stav) prijímateľa SS na základe zistených objektívnych hodnôt realizácie starostlivosti a ošetrovateľskej starostlivosti a subjektívnych výpovedí prijímateľa SS. Hodnotenie IP vykonáva 1 x ročne k 31.01., prípadne podľa potreby po dosiahnutí stanoveného cieľa kľúčový pracovník a zaznamenáva ho v IS Cygnus. Po dosiahnutí cieľa pri aktívnej účasti prijímateľa SS kľúčoví pracovníci vypracujú nový IP.

Zaznamenané individuálne plány prijímateľov sociálnej služby sú v IS Cygnus archivované a kedykoľvek prístupné k nahliadnutiu.

Výstupy : Vypracovaný IP, ktorý je zrozumiteľný prijímateľovi SS a jeho rodine a komunite. IP je plánom prijímateľa SS, je jeho slobodnou voľbou, vychádza z identifikácie potrieb prijímateľa SS, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory.

Ciele IP sú logicky zostavené, idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym (metódou SMART S- špecifické - konkrétne, M – merateľné, A – akceptovateľnosť cieľa prijímateľom SS -

dosiahnuteľné, R – realistické, T – časové vymedzenie - ohraničené). Ciele vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Pri poskytovaní sociálnej služby má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia.

Register rizík

DD a DSS Tornaľa má v rámci preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových opatrení vypracovaný register rizík. Register rizík obsahuje: riziko, pracovný priestor, hodnotenie rizika a opatrenia, zníženie rizika po zavedení opatrenia a meno zodpovedného zamestnanca.

Plán rizík

Ak je to potrebné a hrozí ohrozenie života alebo zdravia prijímateľa sociálnej služby, alebo iných osôb vypracuje kľúčový pracovník a sestry individuálny plán rizík v IS Cygnus. Pri zostavovaní plánu rizík prijímateľ SS (resp. opatrovník) spolupracuje so sociálnym pracovníkom, s kľúčovým pracovníkom, sestrou, opatrovateľom, prípadne inou fyzickou osobou. Plán rizík sa prehodnocuje pri zmene celkového stavu prijímateľa SS minimálne raz za pol roka.

Po vypracovaní plánu rizík sú stanovené postupy a pravidlá na predchádzanie rizík individuálne u každého prijímateľa SS a sú zaznamenávané v IS Cygnus.

V prípade, že u prijímateľa sociálnych služieb nie je ohrozený život alebo zdravie, alebo nie je ohrozený život alebo zdravie iných osôb plán rizík sa nevypracúva.

Každé riziko alebo obmedzenie prijímateľa SS alebo iných fyzických osôb službukonajúci personál (sestra, opatrovateľ) zaznamená v IS Cygnus v Zázname hodnotení. Následne zaznamenané riziko oznámi kľúčovému pracovníkovi. Po odstránení rizika kľúčový pracovník v Zázname hodnotení v IS Cygnus zaeviduje vyjadrenie prijímateľa SS na vzniknutú situáciu. Záznam vytlačí a odovzdá sociálnemu pracovníkovi, ktorý ho vloží do spisu prijímateľa SS.

Použitie a evidencia použitia prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

V súlade s § 10 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách pri poskytovaní sociálnych služieb možno používať prostriedky telesného a netelesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby len v prípade, ak je bezprostredne ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby, alebo iných osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

Postup pri použití telesného alebo netelesného obmedzenia

Postup pri použití telesného alebo netelesného obmedzenia prijímateľa SS upravuje **IS 57 Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľa sociálnej služby**. V prípade, ak zamestnanec DD a DSS Tornaľa zistí, že je priamo ohrozený život, alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby a taktiež personálu, je povinný bezodkladne túto situáciu nahlásiť sociálnemu pracovníkovi. Tento informuje vedúceho SZÚ, ktorý následne informuje riaditeľa DD a DSS Tornaľa.

V prípade nevyhnutného použitia netelesného obmedzenia, môže ho vykonať zdravotný pracovník alebo sociálny pracovník.

V prípade, že je neúčinné netelesné obmedzenie, je službukonajúci opatrovateľ povinný to ohlásiť sestre. Službukonajúca sestra zistí stav prijímateľa a bezodkladne telefonicky informuje psychiatra o situácii a žiada od neho nariadenie a schválenie obmedzenia. Psychiater nariadi a schváli obmedzenie a určí postup jeho realizácie.

Od 19.00 hod. do 07.00 hod. je službukonajúci personál v prípade ohrozenia zdravia alebo života prijímateľa SS, zamestnanca, alebo inej fyzickej osoby povinný bezodkladne telefonicky zavolať RZP príp. aj príslušníkov PZ.

Sociálny pracovník zodpovedný za vedenie registra obmedzení zabezpečí zdokumentovanie realizovaného obmedzenia v registri obmedzenia prijímateľa sociálnej služby podľa IS 57.

Po realizácii obmedzenia je sociálny pracovník DD a DSS Tornaľa povinný bezodkladne sa vyjadriť k obmedzeniu. Po realizácii obmedzenia je zdravotný pracovník zodpovedný za to, aby sa k obmedzeniu bezodkladne do 24 hodín vyjadril psychiater do registra obmedzenia, pokiaľ uvedené obmedzenie schválil.

Po realizácii obmedzenia je určený sociálny pracovník povinný bezodkladne do jedného pracovného dňa úplne vyplnený register obmedzenia založiť na to určené miesto – kancelária vedúceho sociálno zdravotného úseku.

Čisté tlačivo registra obmedzení sa nachádza v kancelárii vedúcej SZÚ, kancelárii sestry SZÚ a kancelárii sociálnych pracovníkov na prízemí hlavnej budovy. Určený sociálny pracovník je povinný oznámiť Ministerstvu sociálnych vecí a rodiny SR každý zápis obmedzenia a údaje vedené v registri obmedzení, taktiež je povinný informovať o použití prostriedkov obmedzenia súdom ustanoveného opatrovníka bezodkladne.

Výstupy : Vypracovaný plán rizík a preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií konkretizovaný na prijímateľa SS s ohľadom na jeho individuálne potreby. Pravidlá a prostriedky telesných a netelesných obmedzení sa využívajú len v prípadoch nutnosti ochrany zdravia a života prijímateľa SS alebo ochrany zdravia, života a majetku iných fyzických osôb.

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

Štandard: Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.

Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej životnej situácii.

Pri sociálnom poradenstve sociálny pracovník informuje žiadateľa, alebo inú fyzickú osobu v zmysle **IS 55 o postupe prijímania a predvolávania občanov do DD a DSS Tornaľa.**

Pri komunikácii zamestnanci používajú prostriedky verbálne aj neverbálne, komunikácia prebieha formou spätnej väzby, prípadne si žiadateľ zapíše pre neho dôležité informácie.

Prijímatelia sociálnej služby majú možnosť získavania informácií od zamestnancov zariadenia, z informácií poskytovaných formou vnútorného rozhlasu, na nástenkách zariadenia, v časopise Domovníček a na internetovej stránke zariadenia.

V zariadení sa poskytujú informácie aj v maďarskom jazyku.

V prípade, že prijímatelia si vyžadujú individuálny prístup vzhľadom k zdravotnému postihnutiu poskytnú sa im informácie vo vhodnej forme (obrázky, zvukový záznam a pod.)

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.

Sociálne poradenstvo

Základné sociálne poradenstvo

Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci.

Sociálne poradenstvo je oprávnený poskytovať sociálny pracovník DD a DSS Tornaľa.

Prijímatelia sociálnej služby majú právo na dôvernosť informácií poskytnutých zamestnancom zariadenia.

Sociálne poradenstvo vykonáva sociálny pracovník na základe požiadavky fyzickej osoby alebo prijímateľa SS. Sociálne poradenstvo vykonáva sociálny pracovník aj vtedy ak sú ohrozené práva a právom chránené záujmy prijímateľa SS.

Ak sociálny pracovník poskytne sociálne poradenstvo, každé jedno poradenstvo je popísané zamestnancom, ktorý poradenstvo poskytol a eviduje sa v Zázname starostlivosti prípadne v Zázname v IS Cygnus.

Špecializované sociálne poradenstvo

V prípade potreby zamestnanci DD a DSS Tornaľa sprostredkujú špecializované sociálne poradenstvo a odborné poradenstvo. Zamestnanci spolupracujú úzko medzi sebou a to tak, že na požiadanie prijímateľa sociálnych služieb, alebo ak je ohrozený život alebo zdravie prijímateľa prípadne iných fyzických osôb sociálny pracovník alebo sestra zabezpečí konzultáciu u špecializovaného odborníka podľa závažnosti.

Výstupy: Aktívna komunikácia na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania s využitím vhodnej formy komunikácie verbálnej, neverbálnej alebo s využitím alternatívnych spôsobov komunikácie.

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov prijímateľov SS

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov je odborná činnosť, ktorá sa vykonáva so súhlasom plnoletej fyzickej osoby a je zameraná najmä na poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní

a podávaní písomných podaní, vypisovanie tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme fyzickej osoby a ochrane majetku prijímateľa SS.

Práva a právom chránené záujmy prijímateľov SS sú definované v Ústave SR, v Dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd, vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Európskej sociálnej charte a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spoluzitia.

Každý prijímateľ SS si môže určiť zástupcu pre prípad potreby konať pred orgánmi štátnej a verejnej správy ako je notár, polícia, mestský alebo obecný úrad, alebo v iných inštitúciách písomne alebo poverením opatrovníka. Zamestnanec – na to určený prijímateľom SS alebo opatrovníkom prijímateľa SS sa musí zúčastňovať na jednaniach pred súdom, na notárstve, jednaniach s ostatnými úradmi verejnej a štátnej správy ak ide o záujem prijímateľa SS a to na základe poverenia – splnomocnenia prijímateľa alebo opatrovníka o čom vedie evidenciu na sociálnom úseku. Splnomocnenie si zamestnanec na to určený zabezpečí aspoň 5 pracovných dní pred termínom jednania. Určený zamestnanec podáva správy o prijímateľovi SS orgánom verejnej a štátnej správy, súdom, notárom, poisťovni, iným úradom - písomne ak sú písomnosti podpísané riaditeľom DD a DSS Tornaľa alebo v jeho neprítomnosti ním povereným zástupcom. Sociálny pracovník na to určený vykonáva správu majetku prijímateľa SS.

Právo prijímateľa sociálnej služby pri správe vecí verejných

Prijímatelia sociálnych služieb nie sú obmedzovaní na svojich politických právach. Prijímateľ sociálnej služby má právo voliť a byť volený, pokiaľ to umožňuje Ústava SR. Prijímatelia sociálnej služby majú možnosť voliť priamo v zariadení alebo v mieste svojho trvalého bydliska. Zamestnanci zariadenia na požiadanie prijímateľov sociálnej služby spolupracujú s mestskými alebo obecnými úradmi pri zabezpečovaní volebných lístkov a zabezpečia príchod volebnej komisie do zariadenia.

Výstupy: Zamestnanci DD a DSS Tornaľa rešpektujú a aktívne podporujú zachovanie identity prijímateľa, podporujú prijímateľa SS v plnom a účinnom zapojení a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

Návštevy prijímateľov SS

Prijímateľ SS v DD a DSS Tornaľa môže prijímať návštevy neobmedzene, odporúčaný čas návštev je od 9.00 hod. do 18.00 hod. Potrebne je rešpektovať čas nočného pokoja.

Z bezpečnostných dôvodov sa zariadenie otvára o 06:00 hod. a uzatvára o 19.00 hod. v zimnom a o 20:00 hod. v letnom období.

Pri mimoriadnych udalostiach môžu byť návštevy zakázané (zákaz návštev orgánmi verejného zdravotníctva, vážne technické a bezpečnostné dôvody a podobne).

Návštevy môže obmedziť aj riaditeľka zariadenia z dôvodu nedôstojného správania sa návštevníka, ak javí známky nadmerného požitia alkoholických nápojov alebo iných omamných látok a jeho správanie by mohlo ohroziť zdravie a život prijímateľov, zamestnancov a iných osôb.

Služba na vrátnici je povinná ohlásiť službukonajúcemu personálu návštevu (meno prijímateľa SS a kto ho navštívil) a opýtať sa prijímateľa, či návštevu prijme.

Každý návštevník sa zapisuje do Knihy návštev na vrátnici zariadenia, preukazuje svoju totožnosť (platný občiansky preukaz, cestovný pas, služobný preukaz) službukonajúcemu informátorovi, ktorý zapisuje príchod a odchod návštevníka. Informátori na vrátnici sú oboznámení a poučení o mlčanlivosti v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných

údajov. Kniha návštev slúži na objektívny prehľad o kontaktoch prijímateľov SS, ich záujme a pri komunikácii s nimi – dotvára prehľad o väzbách prijímateľa SS v DD a DSS Tornaľa a možnosti spolupráce s rodinou prijímateľa SS a pri skvalitňovaní poskytovaných sociálnych služieb. Zároveň je opatrením na ochranu majetku prijímateľov ako aj DD a DSS.

Návštevníci sú informátormi poučení o dodržiavaní interných predpisov DD a DSS počas návštev. Formulár F/16 návštevník potvrdí svojím podpisom. Návštevy nenarúšajú pokoj a poriadok v zariadení ani liečebný a diétny režim prijímateľov. Rešpektujú súkromie spolubývajúcich prijímateľov.

Návštevy sú umožnené v spoločenských a verejne prístupných priestoroch, v exteriéri alebo priamo na izbách prijímateľov ak s tým prijímateľ súhlasí. Návšteva nesmie narušiť pohodlie prijímateľa a pohodlie spolubývajúceho. Za účelom udržiavania sociálnych väzieb s rodinou, partnerom a širším spoločenským prostredím DD a DSS Tornaľa umožňuje ubytovanie pre člena rodiny, alebo fyzickú osobu, ktorú si prijímateľ sociálnej služby sám určí. Podmienky poskytnutia ubytovania určuje prevádzkový poriadok zariadenia.

Neprítomnosť prijímateľa SS

Hlavné zásady pobytu mimo zariadenia:

Každý pohyb mimo zariadenia DD a DSS Tornaľa je evidovaný v knihe odchodov a príchodov a v IS Cygnus ako neprítomnosť v zariadení.

- za evidenciu a prípravu dokumentov pri opustení zariadenia (zdravotný preukaz, občiansky preukaz, preukaz ZŤP) a v prípade potreby vydania finančných prostriedkov zodpovedá sociálny pracovník a zamestnanec poverený správou klientskej pokladne
- za koordináciu a realizáciu odchodu prijímateľa SS z DD a DSS je zodpovedný kľúčový pracovník
- za prípravu liekovej terapie zodpovedá službukonajúca setra
- zodpovedná osoba je prijímateľ SS, opatrovník prijímateľa SS, zamestnanec DD a DSS Tornaľa, príbuzní prijímateľa SS a obec, ktorí za neho zodpovedajú mimo zariadenia
- Sociálny pracovník zaznamená neprítomnosť prijímateľa SS v zariadení v IS Cygnus

- dovolenka
- hospitalizácia
- odchod prijímateľa SS (do domáceho prostredia, do mesta, na podujatia,)
- rekreácie, spoločenské, kultúrne a športové podujatia organizované DD a DSS Tornaľa
- svojvoľný odchod / útek zo zariadenia /

Dlhodobá neprítomnosť prijímateľa SS

Prijímateľ SS opúšťa DD a DSS Tornaľa podľa jeho potrieb, pričom sám príp. prostredníctvom opatrovníka oznámi dátum odchodu minimálne 2 pracovné dni vopred.

Kľúčový pracovník :

- vyhotoví tlačivo Neprítomnosť v zariadení
- upovedomí službukonajúci personál o odchode prijímateľa a odovzdá mu fotokópiu o neprítomnosti v zariadení
- upovedomí sociálneho pracovníka o odchode prijímateľa na dlhodobú neprítomnosť
- upovedomí sestry o odchode prijímateľa
- upovedomí zamestnanca zodpovedného za pokladňu obyvateľov o prípadnej požiadavke prijímateľa resp. jeho zákonného zástupcu o požiadavke na čerpanie finančných prostriedkov

- prijímateľa SS odhlási zo stravy

zamestnanec zodpovedný za pokladňu obyvateľov :

- odovzdá finančné prostriedky prijímateľovi na výdavkovom doklade oproti podpisu resp. jeho právnomu zástupcovi

službukonajúca sestra :

- pripraví a oboznámi prijímateľa resp. zodpovednú osobu o liečebnom režime prijímateľa SS a odovzdá mu lieky a príslušnú dokumentáciu.

sociálny pracovník:

- sociálny pracovník zaznamená neprítomnosť prijímateľa SS v zariadení v IS Cygnus

Návrat prijímateľa z dlhodobej neprítomnosti**klúčový pracovník:**

- zabezpečí návrat prijímateľa SS do DD a DSS Tornaľa
- odovzdá sociálnemu pracovníkovi fotokópiu tlačiva neprítomnosť v zariadení

sociálny pracovník:

- sociálny pracovník prijímateľa SS prihlási na stravu
- sociálny pracovník zaznamená prítomnosť prijímateľa SS v zariadení v IS Cygnus
- v prípade mimoriadnych udalostí spojených s priebehom dovolenky prijímateľa SS alebo príjmom prijímateľa SS bezodkladne upovedomí vedúceho SZÚ o zistených skutočnostiach, ktorý rozhodne o ďalšom postupe.

zamestnanec zodpovedný za pokladňu obyvateľov :

- zabezpečí vyúčtovanie finančnej čiastky za pobyt mimo zariadenia (za opatrovanie, za stravovanie, iné činnosti)

zodpovedná osoba za prijímateľa SS počas pobytu mimo DD a DSS Tornaľa:

- podá stručné informácie službukonajúcemu personálu o prijímateľovom pobyte,

službukonajúca sestra:

- prevezme preukaz poistenca v inšpekčnej miestnosti, ak prijímateľ súhlasí
- vykoná sanitárny filter, od zodpovednej osoby zistí dodržiavanie liečebného režimu klienta, prípadne zdravotné problémy, alebo hospitalizáciu počas pobytu mimo DD a DSS Tornaľa
- v prípade potreby informuje ošetrojúceho lekára
- pri nahlásenej zmene zdravotného stavu počas pobytu mimo DD a DSS Tornaľa prešetrí relevantnosť informácií
- upovedomí sociálneho pracovníka o potrebných záležitostiach a zmenách (napr. zmene zdravotného stavu a pod.)

Neprítomnosť v zariadení: porušenie dohodnutého termínu návratu

- ak prijímateľ SS nedodrží stanovený termín návratu, musí zdôvodniť jeho omeškanie, ktoré je akceptovateľné: hospitalizácia, dopravná kalamita, úmrtie príbuzného a pod., ktoré musia byť telefonicky vopred oznámené
- v ostatných prípadoch omeškania sa spisuje záznam v IS Cygnus. Následne sociálny pracovník v kooperácii s asistentmi sociálnej práce, inštruktormi sociálnej rehabilitácie, službukonajúcimi sestrami, zdravotnými asistentmi, opatrovateľmi a prevádzkovým personálom rieši uvedenú situáciu. O výsledkoch bezodkladne upovedomí vedúceho SZÚ. Vedúci SZÚ upovedomí štatutárneho zástupcu DD a DSS Tornaľa, alebo ním povereného zástupcu.
- nárok na vyplatenie finančnej čiastky za dni z omeškania sa stráca

- v prípade skrátenia dohodnutého termínu je potrebné nahlásiť zmenu návratu prijímateľa SS do 3 dní pred nástupom na neprítomnosť v zariadení. V tomto prípade budú zo strany DD a DSS Tornaľa akceptované požiadavky prijímateľa SS resp. zodpovednej osoby.

Hospitalizácia:

- na nariadenie ošetrojúceho lekára,
- v prípade akútnej pomoci, pri náhlych zmenách zdravotného stavu prijímateľa SS, pri nevyhnutne potrebnom poskytnutí odbornej starostlivosti

Službukonajúca sestra

- pripraví zdravotnú dokumentáciu
- zabezpečí doprovod
- upovedomí kľúčového pracovníka, sociálneho pracovníka
- pripraví kartu poistenca,
- nahlási sociálnemu pracovníkovi pozastavenie platby za stravovanie a zaopatrenie
- ak nemá prijímateľ SS podpísané splnomocnenie k informovanému súhlasu (viď. Príjem klienta) vyzve opatrovníka k plneniu opatrovníckych povinností
- pripraví lieky podľa potreby
- bezodkladne oboznámi opatrovníka s hospitalizáciou prijímateľa SS, čas hospitalizácie, miesto popr. kontakt na príslušné oddelenie

kľúčový pracovník, alebo službukonajúci personál:

- pomôže prijímateľovi SS s prípravou vecí na hospitalizáciu – zabezpečí oblečenie, hygienické potreby

sociálny pracovník:

- vyhotoví záznam o odovzdanom šatstve počas hospitalizácie
- oboznámi vedúceho SZÚ s hospitalizáciou prijímateľa SS
- odhlási prijímateľa zo stravy
- sociálny pracovník zaznamená neprítomnosť prijímateľa SS v zariadení v IS Cygnus

Hospitalizácia: návrat

Ambulantná sestra

- vopred nahlási sociálnemu pracovníkovi a službukonajúcej sestre príjem do zariadenia
- prevezme zdravotnú dokumentáciu
- návrat ohlási ošetrovateľskému lekárovi
- spustí ošetrovateľský proces
- oboznámi kľúčového pracovníka s liečebným režimom

Sociálny pracovník alebo opatrovateľ:

- nahlási príjem do zariadenia vedúcemu SZÚ
- vyhotoví záznam o šatstve
- nahlási prijímateľa na stravu
- sociálny pracovník zaznamená prítomnosť prijímateľa SS v zariadení v IS Cygnus

Službukonajúci personál – opatrovateľky:

- vykoná sanitárny filter a zmeny hlási službukonajúcej sestre

Odchod: (v rozmedzí obmedzenej časovej dotácie)

- Odchod je umožnený svojprávnym prijímateľom SS denne a podľa ich potreby na ich požiadanie. Odchod je umožnený obmedzeným prijímateľom SS na základe rozsahu obmedzenia prípadne súhlasu opatrovníka s vychádzkami podľa ich potreby na požiadanie.
- Každý odchod a príchod prijímateľa SS sa eviduje v knihe odchodov a príchodov na vrátnici zariadenia DD a DSS Tornaľa.

Sociálny pracovník:

- vystaví neprítomnosť (meno, priezvisko, čas, ktoré udá prijímateľ SS)
- s uvedením predpokladaného termínu návratu

Prijímateľ SS:

- je povinný nahlásiť sociálnemu pracovníkovi (v jeho neprítomnosti službukonajúcej sestre) vyššie uvedené údaje

Kľúčový pracovník a službukonajúca sestra :

- v prípade neprítomnosti sociálneho pracovníka preberá kompetencie službukonajúca sestra

Súvisiaca zásada:

- Prijímateľovi je odporučené vrátiť sa do zariadenia do 20.00 hodiny.

Podujatia organizované mimo DD a DSS Tornaľa : odchod**Sprevádzajúci zamestnanec:**

- prijímateľ SS opúšťa zariadenie pod dohľadom zamestnanca
- ak je prijímateľ SS zbavený alebo obmedzený spôsobilosti na právne úkony informuje opatrovníka a požiada ho o súhlas (pokiaľ uvedený súhlas od opatrovníka už nemá)
- v spolupráci s opatrovateľmi pripraví potrebné šatstvo, obuv, stravu (ak je potrebná) a prípadné zdravotnícke pomôcky (plienky, lieky, a pod.)
- prevezme preukaz poistenca a občiansky preukaz (ak je v úschove v depozite)
- ak je prijímateľ zbavený spôsobilosti nakladať a hospodáriť s finančnými prostriedkami a sprevádzajúci zamestnanec má súhlas na hospodárenie s finančnými prostriedkami od opatrovníka prevezme finančné prostriedky z klientskej pokladne.

Slžbukonajúca sestra :

- pripraví dokumenty (preukazy poistenca)
- zabezpečí liekovú terapiu klientom na dobu počas neprítomnosti
- v prípade ak je to potrebné, zabezpečí kvalifikovaný dozor počas pobytu mimo DDaDSS (opatrovateľ)

Podujatia organizované mimo DD a DSS Tornaľa: príchod**Sprevádzajúci zamestnanec:**

- vysporiada prevzaté finančné prostriedky vyúčtovaním
- informuje službukonajúce sestry o prípadných zmenách v zdravotnom stave
- odovzdá nepoužité zdravotné pomôcky a lieky
- odovzdá preukaz poistenca a občiansky preukaz
- informuje opatrovníka ak je to potrebné o návrate prijímateľa

Svojoľný odchod :

Odchod prijímateľa, pozbaveného prípadne obmedzeného spôsobilosti na právne úkony bez doprovodu pracovníka DD a DSS Tornaľa, príbuzného príp. inej kompetentnej osoby určenej štatutárom DD a DSS Tornaľa.

Postup:

- službukonajúci personál - opatrovatel' v prípade zistenia svojoľného opustenia prijímateľ SS bezodkladne zaznamená neprítomnosť prijímateľa SS a okolnosti odchodu z DD a DSS Tornaľa do denného hlásenia
- upovedomí službukonajúcu sestru, resp. sociálneho pracovníka o okolnostiach odchodu prijímateľa SS
- sociálny pracovník resp. službukonajúca sestra v prípade neprítomnosti prijímateľa SS v DD a DSS Tornaľa v čase dlhšom ako 4 hodiny, alebo pri odovzdávaní služieb (ranná, večerná výmena služieb), upovedomí o vzniknutej situácii vedúceho SZÚ. Vedúci SZÚ upovedomí štatutárneho zástupcu DD a DSS Tornaľa, alebo ním povereného zástupcu, ktorý schváli alebo určí ďalší postup .
- vedúci SZÚ po dohovore zo štatutárom DD a DSS Tornaľa, alebo ním povereným zástupcom stanoví postup a vydá ďalšie inštrukcie, ktoré realizuje sociálny pracovník resp. službukonajúca sestra a opatrovatel'
- kontakt na vedúceho SZÚ prípadne ním poverenú osobu sa nachádza v inšpekčných miestnostiach.

Ukončenie pobytu prijímateľa

Ukončením pobytu prijímateľa SS sa chápe jeho odchod z DD a DSS Tornaľa alebo úmrtie.

Odchod prijímateľa SS

Odchod prijímateľa SS z DD a DSS Tornaľa je uvedený v osobitnom ustanovení uzavretej zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb. Náležitosti odchodu prijímateľa vypovedaním zmluvného vzťahu medzi prijímateľom a DD a DSS Tornaľa upravuje zákon č. 448/2010 Z.z. v znení neskorších predpisov

Výpoveď zmluvného vzťahu musí byť vždy písomná.

Postup pri ukončení pobytu prijímateľa SS odchodom zo zariadenia:

- Žiadosť o ukončenie zmluvného vzťahu prijímateľa SS a DD a DSS Tornaľa podpísaná prijímateľom SS resp. zákonným zástupcom.
- V prípade akceptovania žiadosti určený sociálny pracovník upovedomí kľúčového pracovníka, ošetrojúci personál a sestru zodpovednú za úsek o ukončení pobytu prijímateľa v DD a DSS Tornaľa do 5 pracovných dní od dátumu, kedy výpovedná lehota začala plynúť a uvedie dátum odchodu prijímateľa SS.
- Sociálny pracovník dohodne s prijímateľom, resp. s opatrovníkom realizáciu odchodu.
- Kľúčový pracovník v spolupráci s opatrovatel'om deň pred odchodom prijímateľa SS pripraví spoločne s prijímateľom SS osobné veci.
- V deň odchodu sociálny pracovník odovzdá oznámenie o ukončení poskytovania sociálnej služby prijímateľovi SS prípadne aj opatrovníkovi, ktorý prijímateľa SS sprevádza s písomne vyhotoveným súpisom.
- V deň odchodu zamestnanec zodpovedný za pokladňu klientov vysporiada s prijímateľom záväzky a pohľadávky voči zariadeniu
- Zamestnanec poverený – sociálny pracovník za úschovu cenín a vkladných knižiek odovzdá prijímateľovi SS ceninu a VK na proti podpis a ukončí Zmluvu o úschove.

- Pred odchodom prijímateľa, ktorý má pohľadávku voči zariadeniu sociálny pracovník vypracuje upovedomenie o povinnosti oznámiť každú zmenu v príjmových a majetkových pomeroch. Uzavrie s prijímateľom Uznanie dlhu a ak je to možné Splátkový kalendár. Postup určuje **IS 56 O správe pohľadávok**.
- Sociálny pracovník pripraví správu, ktorú v deň odchodu podpíše prijímateľ SS, alebo opatrovník. V správe je uvedený zoznam odovzdaných dokladov (občiansky preukaz, aktuálne rozhodnutie o poberaní dôchodku, preukaz poistenca, zdravotnú dokumentáciu a i.)
- Sociálny pracovník odhlási min. 2 dni vopred prijímateľa SS z odoberania stravy odo dňa odchodu podľa predchádzajúcej dohody.
- Sociálny pracovník všetky úkony spojené s odchodom prijímateľa SS spracúva v IS Cygnus a ukončí prítomnosť prijímateľa SS v zariadení.
- Prijímateľ SS odchádza zo zariadenia v dohodnutý pracovný deň v čase od 7:00 do 15:00 hod.

Úmrtie prijímateľa SS

- Pri úmrtí prijímateľa SS v DD a DSS postupuje službukonajúci personál podľa **OŠ**. Oznámenie o úmrtí prijímateľa SS príbuzným a vedúcej SZÚ realizuje bezodkladne sociálny pracovník. V čase jeho neprítomnosti zabezpečuje informovanie o úmrtí prijímateľa SS príbuzným a vedúcu SZÚ službukonajúca sestra.
- Vedúca SZÚ informuje o úmrtí prijímateľa SS bezodkladne štatutárneho zástupcu DD a DSS Tornaľa, prípadne ním poverenú osobu.
- V prípade, že prijímateľ SS zomrie v nemocničnom zariadení prevezme telefonickú informáciu o jeho úmrtí sociálny pracovník alebo sestra. V prípade neprítomnosti preberá informáciu o úmrtí službukonajúci personál. Zamestnanec, ktorý prevzal informáciu, zabezpečuje informovanie o úmrtí prijímateľa SS príbuzných a vedúcu SZÚ prípadne ním poverenú osobu.
- Sociálny pracovník dohodne s rodinou prijímateľa SS postup prevzatia tela.
- Ak rodina odmietne prevziať pozostatky prijímateľa a zabezpečiť jeho pohreb, sociálny pracovník koná v zmysle zákona 131/2010 Z. z. o pohrebníctve a kontaktuje miestne príslušný mestský alebo obecný úrad.

Vedenie spisovej dokumentácie

- Určený sociálny pracovník vyznačí v knihe zomrelých deň úmrtia prijímateľa SS.
- Sociálny pracovník do 3 dní oznámi sociálnej poisťovni úmrtie prijímateľa SS písomne, požiada o zastavenie výplaty dôchodku.
- Sociálny pracovník zastaví všetky úhrady za mŕtveho prijímateľa SS odo dňa jeho smrti (z osobného účtu prijímateľa SS).
- Pracovník zodpovedný za pokladňu klientov vyčíslí úhradu a zostatok na depozitnom a osobnom účte prijímateľa SS – odovzdá evidenciu sociálnemu pracovníkovi k ďalšiemu konaniu.
- Osobné veci klienta (šatstvo, elektronika a pod.) kľúčový pracovník odovzdá rodinným príslušníkom prijímateľa SS – všetky podľa zoznamu osobných vecí na proti podpis
- Majetok vyššej hodnoty, osobný účet a financie na depozitnom účte sú predmetom dedičského konania, sociálny pracovník po odovzdaní uzávierky na účtoch prijímateľa SS podá správu na príslušný Okresný súd o stave majetku nebohého, ktorý je predmetom dedičstva.

- Súpis záväzkov a pohľadávok, si DD a DSS Tornaľa uplatňuje v dedičskom konaní. Postup stanovuje **IS 56 O správe pohľadávok**.
- Po ukončení dedičského konania (právoplatným a vykonateľným Osvedčením, Uznesením príp. rozhodnutím o dedičstve) a predložení tohto dokladu sociálny pracovník spracuje protokol o odovzdaní dedičstva dedičovi protokol podpíše dedič/i.
- Doklady - protokol o odovzdaní dedičstva, fotokópia rozhodnutia (Uznesenie, Osvedčenie) o dedičstve a posledný evidenčný list o stave majetku na depozitnom účte sa uložia na sociálnom úseku.
- Dedičstvo môže prevziať za dediča aj iná fyzická osoba na základe notárom overeného písomného súhlasu dediča na prevzatie dedičstva a po predložení originálov - právoplatné a vykonateľné Osvedčenie, Uznesenie príp. Rozhodnutie o dedičstve. Kópia protokolu o odovzdaní dedičstva a kópia rozhodnutia o dedičstve sa priloží k účtovným dokladom do finančnej učitárne.
- Po prevzatí dedičstva sa ostatná spisová dokumentácia nebohého zakladá do registratúrneho strediska podľa registratúrneho poriadku DD a DSS Tornaľa.
- Sociálny pracovník, všetky náležitosti zaznamená v IS Cygnus.

Výstupy : Podpora prijímateľa SS v plnom a účinnom zapojení a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

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 sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytované sociálne služby. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť.

Sťažnosti prijímateľa SS

Každý prijímateľ SS má právo vyjadriť svoj názor, priania a sťažnosti ústnou alebo písomnou formou sám alebo prostredníctvom svojho opatrovníka resp. zástupcom prijímateľa SS.

Zásady prijímania a vybavovania sťažností sú riadené zákonom o sťažnostiach č. 9/2010 Z.z. Určenie spôsobu podávania, prijímania, evidovania a prešetrovania sťažností upravuje **IS 04 Na prešetrovanie a vybavovanie sťažností**.

Prijímateľ SS je o spôsobe a forme podania sťažnosti informovaný prostredníctvom svojho kľúčového pracovníka na komunitách ústnou formou, o ktorej sa vedie Záznam v IS Cygnus. Prijímateľa SS, respektíve opatrovník prijímateľa SS, sú o spôsobe a forme podania sťažnosti upovedomení pri nástupe do DD a DSS Tornaľa sociálnym pracovníkom zodpovedným za príjem prijímateľa SS, čo potvrdzujú podpisom.

Zamestnanci zariadenia sú o spôsobe podávania sťažností prijímateľov SS informovaní vedúcim SZÚ na porade, pričom sa táto skutočnosť uvedie v zápisnici s porady.

Postup podania sťažnosti:

- písomne - odovzdaním na sociálnom úseku sociálnej pracovníčke osobne alebo v riadne doručenej pošte, alebo hodením do schránky vyhradenej na sťažnosti na prízemí
- ústne – prostredníctvom sociálneho pracovníka
- ústne – podaná prijímateľom SS ktorémukoľvek zamestnancovi DD a DSS Tornaľa, na komunite prijímateľov SS, ktorú je zamestnanec povinný zapísať do záznamu z komunity. Na podanie sťažnosti je zavedený zošit s názvom „Kniha sťažností“, do ktorého určený zamestnanec zapíše chronologicky každú sťažnosť.

O každej prijímateľom SS podanej sťažnosti neodkladne informuje zamestnanec vedúceho SZÚ a riaditeľku DD a DSS Tornaľa.

Výstupy: rešpektovanie práva prijímateľa SS na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných SS. Pripomienky a námietky SS sú zdrojom pre ďalšie skvalitňovanie poskytovanej sociálnej služby

Prijímanie a realizácia požiadavky opatrovníka prijímateľa SS

Požiadavku na zmenu špecifických podmienok, charakteru alebo rozsahu služieb starostlivosti o prijímateľa SS od opatrovníka môže prijať sociálny pracovník, vedúci SZÚ, kľúčový pracovník, opatrovateľ, sestra, ju bezodkladne doručí určenému sociálnemu pracovníkovi.

Postup konania pri realizácii zápisu požiadavky:

Opatrovník prijímateľa SS môže požiadavku k zmene starostlivosti o prijímateľa SS nahlásiť sociálnej pracovníčke písomne potvrdenú vlastnoručným podpisom. V prípadoch, kde je potrebné požiadavku realizovať bezodkladne, môže opatrovník požiadavku predložiť ústnym podaním alebo aj telefonicky, pričom danú požiadavku potvrdí dodatočne písomne s vlastnoručným podpisom. Sociálny pracovník postúpi žiadosť vedúcemu SZÚ, ktorý ďalej určí postup jej riešenia. V prípade neprítomnosti sociálneho pracovníka môže opatrovník požiadavku nahlásiť aj službukonajúcemu personálu, vedúcemu SZÚ, kľúčovému pracovníkovi, sestre v čase svojej návštevy, ktorí sú povinní požiadavku od opatrovníka zapísať do denného hlásenia s uvedením mena prijímateľa SS, mena opatrovníka a špecifikácie požiadavky. Určený sociálny pracovník z denného hlásenia požiadavku zaregistruje do zošita na sociálnom úseku (dátum, meno prijímateľa SS, meno opatrovníka, a k čomu požiadavka smerovala). Prevezme žiadosť o zmenu služby podpísanú opatrovníkom od zamestnanca, ktorý ju prevzal. Ak písomná požiadavka na zmenu služby od opatrovníka nebola doručená, sociálny pracovník bezodkladne po prevzatí požiadavky vyzve opatrovníka aby doručil žiadosť písomne a dohodne s ním ďalší postup pri realizácii požiadavky.

Určený sociálny pracovník zaeviduje do 5 pracovných dní spôsob vybavenia požiadavky a informuje opatrovníka o spôsobe vybavenia jeho požiadavky. Informácia bude zdokumentovaná.

Výstupy: Vytvorenie nových postupov, pravidiel na zabezpečenie skvalitnenia sociálnych služieb pre prijímateľa, za jeho aktívnej účasti v spolupráci s jeho rodinou a inými osobami.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.

V ročných intervaloch je sociálny pracovník povinný zozbierať (napr. formou dotazníka, z monitoringu, zo sťažností a pohovorov s prijímateľmi SS) informácie týkajúce sa dodržiavania práv prijímateľov SS vyplývajúcich zo zmluvných záväzkov uzavretej zmluvy medzi prijímateľom SS a DD a DSS Tornaľa, túto správu predloží vedúcemu SZÚ, riaditeľovi DD a DSS Tornaľa a manažérovi kvality DD a DSS Tornaľa.

Hodnotenie starostlivosti o prijímateľa, hodnotenie ošetrovateľských výkonov vypracováva spoločne s prijímateľom kľúčový pracovník a sestra pre OS raz za pol roka, resp. každé 3 mes. alebo pri zmene celkového stavu prijímateľa.

Nesúlad medzi poskytovanou sociálnou službou zo strany DD a DSS a realizáciou cieľov individuálnych plánov prijímateľov sa prehodnocuje raz ročne, alebo podľa potreby. Potreba zmeny je zaznamenaná v koncepcii sociálnych služieb vypracovaná na základe získaných údajov.

Ak sa zistia nedostatky (sťažnosťou alebo prieskumom pri zisťovaní spokojnosti prijímateľa alebo inak), týkajúce sa práv prijímateľa vyplývajúcich z uzavretej zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb, určený sociálny pracovník urobí zápis a predloží ho riaditeľovi DD a DSS Tornaľa, ktorý rozhodne o ďalšom postupe vo veci. O nedostatkoch v poskytovaných službách je sociálny pracovník povinný bezodkladne upovedomiť vedúceho

Hodnotenie druhu, formy, rozsahu a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby prebieha formou auditu. Audit prebieha podľa plánu auditu na príslušný rok.

III. Oblasť: Personálne podmienky

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnych služieb, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovej počte zamestnancov.

DD a DSS Tornaľa má vypracovanú organizačnú štruktúru schválenú predsedom BBSK. Organizačná štruktúra sa mení podľa potreby v súlade so zákonom.

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

Štandard: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.

Postupy, pravidlá a podmienky sú stanovené v :

IS 05 Ľudské zdroje

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

Štandard: Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne naplňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

Postupy, pravidlá a podmienky sú stanovené v :

IS 05 Ľudské zdroje

3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, 21, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, 32, § 33 až 41, § 52 až 55 a § 57 má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou.

DD a DSS Tornaľa pravidelne v zmysle zákona realizuje Supervíziu externou formou . Na základe požiadavky vypracuje supervízor plán supervízie, ktorý schvaľuje riaditeľ DD a DSS Tornaľa. Supervízia sa koná skupinovú a individuálnou formou.

IV. Oblasť: Prevádzkové podmienky

4.1 Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok (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

Štandard: Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi, viď **Prevádzkový poriadok PO 05.**

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 (osobný kontakt, písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)

Štandard: Pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje poskytovateľ sociálnej služby také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.

Informačná stratégia :

Internetová stránka - <http://www.ddadsstornala.sk/>

Domovníček

Nástenky

Rozhovor

- osobný

- telefonický

E-mailová komunikácia : ddadsstornala@ddadsstornala.sk

Prednášky

Skupinové komunity

Besedy

Stretnutia s Výborom obyvateľov

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

Štandard: Poskytovateľ, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovaný záverečný účet v súlade so všeobecne záväznými predpismi (§ 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy).

Výročná správa za Banskobystrický samosprávny kraj je zverejnená v určenom termíne a v zrozumiteľnej forme.

4.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.

IS 08 Obeh účtovných dokladov

Záverečné ustanovenie

1. Interná smernica nadobúda účinnosť 1.1.2022
2. Akékoľvek zmeny a doplnky tejto Internej smernici je možné vykonať len písomne.
3. Táto Interná smernica zrušuje IS 03/03 účinnú od 1.1.2021.
4. Táto Interná smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov DD a DSS.
5. Kontrolou plnenia ustanovení tejto smernice je poverená vedúca sociálno-zdravotného úseku.

Rozdeľovník:

1. Manažér kvality, vedúca TPÚ
2. Riaditeľka
3. Vedúca SZÚ
4. Informačná tabuľa
5. Internetová stránka - <http://www.ddadsstornala.sk/>