



SMERNICA Č. 35
POSTUP PRIJÍMANIA A PREDVOLÁVANIA OBČANOV DO
DSS POHORELSKÁ MAŠA A POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Mgr.Rúth Hlaváčiková	Euboslava Riapošová	Mgr. Janka Lilková
Funkcia	Sociálny pracovník	Manažér kvality	Riaditeľka DSS
Dátum	14. 03. 2022	15. 03. 2022	15. 03. 2022
Podpis			

OBSAH

Pokyny pre používanie organizačnej smernice.....	3
1. Úvodné ustanovenia	3
2. Pojmy a použité skratky	3
3. Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu....	4
4. Prijem občanov do DSS.....	5
5. Prijatie žiadateľa o poskytnutie sociálnej služby do DSS..	8
6. Poskytovanie informácií v priebehu pobytu PSS v DSS.....	8
7. Podpora a pomoc	9
8. Poradenstvo	9
9. Záverečné ustanovenie.....	11
10.Odkazy a poznámky	11
11.Rozdeľovník.....	12
12.Zoznam príloh	12

Pokyny pre používanie organizačnej smernice

1. Riaditeľ DSS a vedúci úsekov sú povinní:
 - Oboznámiť zamestnancov s organizačnou smernicou,
 - Vykonať o tom záznam do formulára „Záznam o oboznámení“,
 - Kontrolovať dodržiavanie organizačnej smernice a pri zistení závad ich odstraňovať v rámci svojich právomoci.
2. Zamestnanci DSS sú povinní:
 - Dodržiavať organizačnú smernicu,
 - Pri zistení potreby zmeny organizačnej smernice alebo jej časti podať podnet na jej revíziu.
3. Organizačná smernica počas celého obdobia platnosti musí byť uložená tak, aby bola prístupná všetkým pracovníkom, ktorí ju potrebujú pre výkon svojej funkcie.

1. Úvodné ustanovenia

Táto smernica je vydaná v súlade so zákonom NR SR č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991 Z.z. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov, VZN BBSK č. 41/2019 o podmienkach poskytovania služieb a platení úhrad v ZSS BBSK a v znení dodatkov a Smernicou č. 005/2018/OSSZ a dodatku č. 1, dodatku č. 2 k smernici, dodatku č. 4 o postupe prijímania a predvolávania občanov do ZSS v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK a o postupe zabezpečenia poskytovania sociálnej služby v zariadeniach mimo zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK, platnej od 15. 03. 2022 v platnom znení.

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

2. Pojmy a použité skratky

Pojmy:

Organizácia	Domov sociálnych služieb, Pohorelská Maša 1. mája č. 57/72, 976 69 Pohorelá
Zriaďovateľ	Banskobystrický samosprávny kraj
Prijímateľ sociálnej služby	– PSS je fyzická osoba, ktorá je v nepriaznivej sociálnej situácii, a preto využíva sociálne služby.
Poradovník čakateľov	– je dokument prvotnej evidencie, ktorý vedie Domov sociálnych služieb pre každý druh a formu sociálnej služby o občanoch, ktorí majú podanú žiadosť o zabezpečenie sociálnej služby z dôvodu nedostatku vhodného miesta.

Použitú skratky

DSS	Domov sociálnych služieb
ÚBBSK	Úrad Banskobystrického samosprávneho kraja
BBSK	Banskobystrický samosprávny kraj
OSSZ	Oddelenie sociálnych služieb a zdravotníctva
PSS	Prijímateľ sociálnych služieb
VSú	Vedúca sociálneho úseku
VZú	Vedúca zdravotného úseku
ZSS	Zariadenie sociálnych služieb
ÚPSVaR	Úrad práce sociálnych vecí a rodiny
NR SR	Národná rada Slovenskej republiky
Z. z.	Zbierka zákonov

3. Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu

DSS Pohorelská Maša ako poskytovateľ sociálnych služieb aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu, prijímateľom sociálnej služby (ďalej len „PSS“) a jeho rodinou, pričom využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a taktiež využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie.

Základné sociálne poradenstvo - informácie pre potenciálnych záujemcov o sociálnu službu, resp. pre ich rodinných príslušníkov je kompetentný podávať riaditeľ zariadenia č. dverí 1-501 – osobne, e-mailom - riaditelka@dsspohorelskamasa.sk, telefonicky – 0948 988 564, VSú č. dverí 1-506 -osobne, e-mailom – mrosiarova.dsspm@gmail.com, na t. č. 0948 988 563 a sociálny pracovník č. dverí 1-507 osobne, e-mailom - socialne@dsspohorelskamasa.sk, na t. č. 0949 006 679

Informácie neposkytujú iní zamestnanci DSS Pohorelská Maša.

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

- poskytovanie služieb
- kapacite zariadenia
- počte PSS
- vekovom zložení, pohlaví
- o výpočte a výške úhrady za poskytované služby
- o poradovníku čakateľov
- o možnosti ubytovania (počet lôžok na izbe)
- o možnostiach využívania voľného času
- o možnosti prehliadky zariadenia

Žiadosť o sprístupnenie informácií môže byť podaná:

- písomne
- telefonicky
- osobne
- elektronicky.

Informácia sa sprístupňuje bezplatne.

Zodpovedný zamestnanec poskytne potrebné tlačivá, príp. odkáže na webovú stránku zariadenia www.dsspohorelskamasa.sk a zriaďovateľa www.bbsk.sk. Zároveň kompetentná osoba zisťuje, čo záujemca od ponúkaných služieb očakáva a spoločne formulujú, aký druh, resp. forma sociálnej služby by bola pre občana najvhodnejšia. Tieto informácie sú pre záujemcu nezáväznú, sú podané len za účelom ich oboznámenia s ponúkanými sociálnymi službami a s podmienkami, za akých sa poskytujú.

Takto poskytnuté informácie sú evidované v knihe „Evidencia záznamov – Základné sociálne poradenstvo“ (príloha č. 7) uloženú v kancelárii riaditeľky číslo dverí 1-501 a v kancelárii sociálnych pracovníkov číslo dverí 1-507.

Zápis v knihe obsahuje: dátum, meno a priezvisko informovaného záujemcu, meno a priezvisko zamestnanca, ktorý informáciu poskytol, stručný obsah informácie, čas a spôsob podania informácie, podpis zamestnanca, ktorý poskytol informácie.

4. Prijem občanov do DSS

a/ Podanie žiadosti:

Konanie o prijatie občana do DSS začína tým, že občan doručí do DSS „**Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby**“ (ďalej len „žiadost' o zabezpečenie“).

Za dátum doručenia žiadosti sa považuje dátum doručenia žiadosti do DSS. V prípade, že žiadost' neobsahuje povinné náležitosti, žiadost' bude občanovi vrátená na doplnenie.

Ak je občan pozbavený spôsobilosti na právne úkony, alebo je jeho spôsobilosť na právne úkony obmedzená, žiadost' o zabezpečenie podpíše súdom ustanovený opatrovník, na základe právoplatného rozhodnutia súdu. Ak zdravotný stav nedovoľuje občanovi podpísať žiadost' o zabezpečenie, žiadost' podpíše iná fyzická osoba na základe potvrdenia ošetrojúceho lekára o neschopnosti podpisu žiadateľa z dôvodu nepriaznivého zdravotného stavu.

Žiadost' o zabezpečenie musí byť označená originálom podpisu. Občan predkladá žiadost' o zabezpečenie v origináli, alebo v úradne overenej kópii. Súčasťou žiadosti o zabezpečenie sú povinné prílohy a) právoplatné rozhodnutie o odkázanosti občana na sociálnu službu, b) posudok o odkázanosti občana na sociálnu službu, ktoré sa predkladajú v kópii.

Ak je v DSS vhodné voľné miesto, uzatvorí zariadenie s občanom „**Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby**“ (príloha č. 1).

Ak v DSS nie je vhodné voľné miesto, žiadost' o zabezpečenie sa zaradí do poradovníka čakateľov.

b/ Poradovník čakateľov:

Poradovník čakateľov (ďalej len „poradovník“) sa vedie v elektronickej forme – Register sociálnej pomoci (vedenie poradovníkov).

Poradovník čakateľov sa vedie v DSS zvlášť na každý druh a formu sociálnej služby. Do poradovníka je zaradená žiadost' o zabezpečenie spĺňajúca všetky náležitosti a prílohy v súlade so smernicou č. 005/2018/OSSZ a dodatku č. 1, dodatku č. 2, dodatku č. 4 – Postup prijímania a predvolávania občanov do zariadení sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK a o postupe zabezpečenia poskytovania sociálnej služby v zariadeniach mimo zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK. /ďalej len „smernica č.005/2018/OSSZ“/

Poradie čakateľov v poradovníku sa určuje podľa dátumu doručenia žiadosti o zabezpečenie.

Pokiaľ žiadost' obsahuje všetky predpísané náležitosti a prílohy v súlade so smernicou č.005/2018/OSSZ, DSS zaradí žiadost' do poradovníka do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti do DSS. Ako deň zaradenia žiadosti do poradovníka sa uvedie deň doručenia všetkých predpísaných náležitostí a príloh.

Zaradenie do poradovníka sa oznamuje občanovi listom doručovaným doporučené, prípadne osobným prevzatím v DSS. Občanovi sa posiela list o zaradení do poradovníka, ktorý je súčasťou softverovej aplikácie – register sociálnej pomoci. Poradovník sa vedie v elektronickej forme s možnosťou aktuálneho vytlačenia štatistiky a kontroly BBSK a ostatných kompetentných orgánov.

Dokument poradovníka obsahuje:

- a/ druh a forma sociálnej služby,
- b/ číslo poradia,
- c/ dátum zaradenia do poradovníka,
- d/ priezvisko, meno, dátum narodenia žiadateľa,
- e/ trvalý pobyt žiadateľa,
- f/ stupeň odkázanosti na sociálnu službu.

DSS vykonáva ročnú aktualizáciu poradovníka 1 x v priebehu 12 mesiacov, či dôvody pre ktoré občan podal žiadosť o zabezpečenie naďalej trvajú, či počas čakania na umiestnenie nedošlo k ich zmenám. Aktualizácia sa vykonáva všetkými dostupnými prostriedkami - písomne, elektronicke, telefonicky, ale s úradným záznamom – „Aktualizácia poradovníka čakateľov“ (príloha č. 2)

V prípade objektívnych príčin, ktoré zabránia občanovi v súlade so smernicou č.005/2018/OSSZ vyjadriť sa k výzve vo veci aktualizácie poradovníka, môže DSS vykonať sociálne šetrenie sociálnym pracovníkom v mieste bydliska žiadateľa – „Záznam sociálneho šetrenia občana“. (príloha č. 3) Z dôvodu hospodárnosti alebo urýchlenia konania môže DSS požiadať o súčinnosť pri vykonaní osobného šetrenia iné ZSS, ktoré je bližšie k miestu bydliska žiadateľa, obecny úrad, mestský úrad alebo iný príslušný správny orgán.

c/ Predvolávanie z poradovníka čakateľov:

Ak sa v DSS uvoľnilo pre daného občana **vhodné miesto v časovej postupnosti**, v akej bol občan do poradovníka zaradený, DSS ho vyzve (ústne, písomne alebo elektronicke) a môže sa v individuálnych prípadoch použiť formulár „Výzva“ (príloha č. 4) na vyjadrenie sa k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby (ďalej len „zmluva o poskytovaní“). Žiadateľ vyzvaný na uzatvorenie zmluvy o poskytovaní je povinný svoje vyjadrenie (ústne, písomne alebo elektronicke) oznámiť DSS do troch pracovných dní od doručenia výzvy. DSS so žiadateľom dohodne termín nástupu do zariadenia a následne so žiadateľom uzatvorí zmluvu o poskytovaní (príloha č. 1.) .

Ak k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní nedôjde, DSS ponechá žiadateľa v poradovníku na pôvodnom mieste, alebo vyradí žiadateľa z poradovníka čakateľov.

Ak je do DSS doručená žiadosť o prednostné umiestnenie občana, žiadosť musí byť písomná s uvedením dôvodu prednostného umiestnenia. Ak dôvodom na bezodkladné umiestnenie je vážne ohrozenie života a zdravia, neoddeliteľnou prílohou žiadosti je potvrdenie lekára (forma nie je určená). Žiadosť o prednostné umiestnenie občana je možné podať len do jedného zariadenia sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK. Túto skutočnosť občan dokladuje Čestným prehlásením (príloha číslo 8).

Po doručení žiadosti o prednostné umiestnenie občana, najmenej dvaja sociálny pracovníci, alebo iní odborní zamestnanci DSS vykonajú u tohto žiadateľa sociálne šetrenie, z ktorého vypracujú podrobný záznam. V zázname popíšu závažnosť sociálnej situácie a uvedú dôvod prednostného umiestnenia žiadateľa na uvoľnené miesto v DSS, ktorý musí byť v súlade s § 8 ods. 6, zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z.z. (príloha č. 9). Po overení skutočností formou vykonaného sociálneho šetrenia u žiadateľa o prednostné umiestnenie, riaditeľka DSS

rozhodne o prednostnom umiestnení. Na rozhodnutie sa nevzťahujú všeobecné predpisy o správnom konaní (zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní).

Rozhodnutie riaditeľa DSS sa doručuje občanovi/žiadateľovi. V prípade, že je žiadateľom obec/mesto, rozhodnutie sa doručuje aj obci/mestu. Rozhodnutie sa oznamuje listom doručovaným doporučené s doručenkou.

V súlade so smernicou č.005/2018/OSSZ, mimo časového poradia je na **uvolnené vhodné miesto** možné predvolať občana ak:

- a) je jeho život alebo zdravie vážne ohrozené,
- b) nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojenie základných životných potrieb,
- c) skončil pobyt v zariadení podľa osobitného predpisu a nemá zabezpečené podmienky na bývanie v prirodzenom rodinnom prostredí.

Za vážne ohrozenie života alebo zdravia fyzickej osoby sa považuje najmä, ak je fyzická osoba ohrozená správaním inej fyzickej osoby, je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a nemá žiadnu blízku osobu alebo jej blízka osoba, na ktorej pomoc bola odkázaná zomrie alebo táto fyzická osoba nemá zabezpečenú osobnú starostlivosť alebo jej nie je možné túto osobnú starostlivosť zabezpečiť manželom alebo manželkou, plnoletým dieťaťom alebo rodičom alebo inou fyzickou osobou, ktorú súd ustanovil za opatrovníka.

Ak žiadosť o prednostné umiestnenie nebola schválená, žiadosť občana, ktorá spĺňa všetky náležitosti v súlade so smernicou č.005/2018/OSSZ, je zaradená do poradovníka čakateľov DSS.

Občan, ktorý bol zaradený do poradovníka v DSS je z poradovníka vyradený ak:

- a) prestal spĺňať podmienky na poskytovanie žiadaného druhu sociálnej služby,
- b) vezme žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby späť,
- c) po výzve DSS občan neuzatvorí zmluvu o zabezpečení poskytovania sociálnej služby okrem vážnych dôvodov, ktoré musí zdokladovať napr. potvrdenie od lekára,
- d) zomrie.

Vyradenie občana z poradovníka čakateľov podľa písmena a) sa oznamuje občanovi listom doručovaným doporučené. Vyradenie občana z poradovníka čakateľov podľa písmena b) a c), sa neoznamuje, vyznačuje sa formou úradného záznamu a vyradenie občana z poradovníka čakateľov podľa písmena d) sa neoznamuje, vyznačí sa v spise formou poznámky – „**úradný záznam - Vyradenie z poradovníka**“ (príloha č. 5). Poradovník čakateľov o poskytovaní sociálnej služby je zverejňovaný na webovej stránke DSS www.dsspohorelskamasa.sk.

Občan s trvalým pobytom v BBSK, ktorý má vyšším územným celkom vydaný posudok o odkázanosti a rozhodnutie o odkázanosti, ktoré nadobudlo právoplatnosť, môže požiadať BBSK o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby v zariadeniach, ktorých zriaďovateľom je neverejný poskytovateľ alebo iný verejný poskytovateľ sociálnych služieb na území BBSK alebo na území iných vyšších územných celkov. Doručená žiadosť musí obsahovať všetky náležitosti, v prípade že neobsahuje povinné náležitosti, bude občanovi vrátená na doplnenie. BBSK zabezpečí poskytovanie sociálnej služby na základe slobodného výberu občana, že doručenú kompletnú žiadosť o zabezpečenie postúpi na vybavenie poskytovateľovi uvedenému v žiadosti o zabezpečenie. DSS môže sociálnu službu občanovi poskytnúť ihneď, v prípade, že má vhodné voľné miesto, alebo zaradí žiadosť o zabezpečenie do poradovníka.

d) Prednostné umiestnenie do DSS štátnych príslušníkov tretích krajín

- a) Za príslušníka tretej krajiny sa pre účely tejto smernice považuje každý, kto nie je štátnym občanom Slovenskej republiky ani občanom Únie, štátnym príslušníkom tretej krajiny sa rozumie aj osoba bez štátnej príslušnosti a súčasne je ohrozený vojnovým konfliktom, endemickým násilím, humanitárnou katastrofou alebo sústavným alebo hromadným porušovaním ľudských práv v krajine svojho pôvodu.
- b) Prednostné umiestnenie do DSS sa vzťahuje aj na rodinných príslušníkov štátnych príslušníkov tretej krajiny.
- c) Za rodinného príslušníka štátneho príslušníka tretej krajiny sa považuje:
 - manžel štátneho príslušníka tretej krajiny,
 - maloleté dieťa štátneho príslušníka tretej krajiny alebo maloleté dieťa manžela štátneho príslušníka tretej krajiny,
 - rodič maloletého dieťaťa, ktoré je štátnym príslušníkom tretej krajiny.
- d) Konanie o prednostnom umiestnení do DSS sa začína na základe telefonickej, elektronickej alebo písomnej žiadosti, ktorá je doručená/podaná na Úrad BBSK. Po obdržaní žiadosti o prednostné umiestnenie štátneho príslušníka tretej krajiny, sociálni pracovníci Úradu BBSK alebo iní odborní zamestnanci na základe poverenia vykonávajú sociálne šetrenie, z ktorého vypracujú podrobný záznam.
- e) O prednostnom umiestnení rozhodne vedúci oddelenia sociálnych služieb Úradu BBSK. Na rozhodnutie sa nevzťahujú všeobecné predpisy o správnom konaní (zákon č.71/1967 Zb. o správnom konaní).

5. Prijatie žiadateľa o poskytnutie sociálnej služby do DSS

Poverený sociálny pracovník na základe vyjadrenia žiadateľa k výzve o uzavretie zmluvy o poskytovaní, vypracuje pre žiadateľa „**Prijatie do Domova sociálnych služieb**“ (príloha č. 6).

Pri prijatí do DSS Pohorelská Maša je nevyhnutné priniesť uvedené doklady:

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

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

Pre svoju osobnú potrebu si so sebou prineste:

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

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

6. Poskytovanie informácií v priebehu pobytu PSS v DSS

Všeobecné informácie o poskytovaní sociálnych služieb v DSS Pohorelská Maša uvedené v bode 1) tejto smernice môže poverený zamestnanec poskytovať každému záujemcovi. Informácie o konkrétnom poberateľovi sociálnych služieb umiestnenom v DSS Pohorelská Maša môžu byť podávané len osobám, ktoré si určí PSS sám pri nástupe do zariadenia a vstupnej anamnéze. Informácie osobného charakteru sú podávané vhodným spôsobom v pracovné dni od 8,00 do 16,00 hod. v kancelárii riaditeľa č. dverí 1-501, VSú č. dverí 1-506 a sociálnych pracovníčok č. dverí 1-507.

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

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

- riaditeľ, VSú a sociálny pracovník.

Ohľadom zdravotného stavu poskytuje informácie:

- lekár, v nevyhnutných prípadoch VZú a sestra.

Za poskytovanie informácií formou verbálnej a neverbálnej komunikácie zodpovedajú:

- riaditeľ, VSú, sociálna pracovníčka a VZú.

Takáto komunikácia je vedená na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania, vhodným spôsobom a na vhodnom mieste – kancelária riaditeľa číslo dverí 1-501, sociálnych pracovníkov číslo dverí 1-507, VSú a VZú číslo dverí 1-506, príp. sestra číslo dverí – 1-316. Zamestnanec, ktorý poskytuje informácie musí ovládať spôsoby a metódy komunikácie.

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

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

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

7. Podpora a pomoc

PSS sú poskytnuté informácie o verejne dostupných službách v komunite prostredníctvom mapy bežne dostupných verejných služieb. Mapu spracúva a aktualizuje VSÚ, aktívne prezentuje mapu prostredníctvom nástenky, ktorá je voľne prístupná pre všetkých PSS pri vchode do každej budovy DSS.

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

8. Poradenstvo

DSS zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby PSS. Sociálni pracovníci majú teoretické vedomosti a praktické skúsenosti, ktoré získali počas vysokoškolského štúdia, absolvovaním odbornej spôsobilosti pre výkon práce sociálneho pracovníka, supervíziou, účasťou na školeniach, seminároch a celoživotným vzdelávaním.

DSS poskytuje základné sociálne poradenstvo - informácie pre záujemcov o poskytnutie sociálnych služieb v zariadení, ich rodinným príslušníkom, komunitám tak, aby informácie boli podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase t.j. v pracovné dni od 8:00 hod. do 14:00 hod. a na vhodnom mieste v kancelárii sociálnych pracovníkov č. dverí 1-507.

Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Sociálni pracovníci zabezpečia, aby poskytovanie informácií prebiehalo nerušeným spôsobom a taktiež môžu poskytovať informácie aj v atypických podmienkach (sociálne šetrenie v rodine žiadateľa pred nástupom do zariadenia a pod.). Sociálni pracovníci poskytujú sociálne poradenstvo nielen záujemcom o poskytnutie sociálnych služieb v zariadení a ich rodinným príslušníkom, komunitám, ale i všeobecné informácie a poradenstvo pre ľudí, ktorí potrebujú sociálnu pomoc. O poskytovaní informácií vedú sociálni pracovníci záznam v knihe „Evidencia záznamov – Základné sociálne poradenstvo“ uloženej v kancelárii riaditeľky č. dverí 1-501 a v kancelárii sociálnych pracovníkov č. dverí 1-507.

Sociálni pracovníci záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytujú komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Ostatní zamestnanci nesmú podávať informácie.

Na sociálnom úseku kompetentní zamestnanci poskytujú sociálne poradenstvo v nasledovnom rozsahu:

- poskytuje sociálne poradenstvo súvisiace s uzatváraním zmlúv o platení úhrad rodinnými príslušníkmi, manželom, manželkou, deťmi, rodičmi,
- zabezpečuje kontakt s rodinou a priateľmi prijímateľov,
- vedenie osobnej agendy prijímateľov a písomný styk s rôznymi inštitúciami (súdy, notárske úrady, exekútorské úrady, katastrálne úrady, daňové úrady, soc. poisťovňa, zdrav. poisťovne, úrady práce soc. vecí a rodiny, obecné úrady ..),

- zabezpečenie odosielania listových a poštových zásielok v rámci zariadenia,
- vedenie agendy úhrad za pobyt v zariadení,
- úschovu vkladných knižiek a cenných predmetov a evidenciu s tým spojenú,
- vedenie evidencie depozitu prijímateľov,
- vykonávanie evidencie vreckového na jednotlivých kontách depozitného účtu a osobných účtov,
- nákupy osobných a bežných vecí prijímateľom,
- spolupráca s inými inštitúciami pri vybavovaní rôznych sociálnych potrieb umiestneného občana, (orgánmi samosprávy, s akreditovanými subjektmi a ďalšími inštitúciami),
- spolupráca s odbornými zamestnancami zariadenia a ďalšími odborníkmi,
- presadzovanie a obhajoba práv a oprávnených záujmov občanov, prípadne jeho zastupovanie vo veciach občianskoprávneho konania, dedičské konanie,
- sociálne poradenstvo prijímateľom a rodinným príslušníkom občana, umiestneného v zariadení sociálnych služieb,
- vedenie osobných spisov prijímateľov,
- poslednú rozlúčku s prijímateľom (spracováva agendu s tým spojenú).

O najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby (metódy a techniky sociálnej práce - pracovné postupy), druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb sú záujemcovia o sociálne služby, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytované informácie prostredníctvom hovorovej a písomnej komunikácie, ktorú zabezpečujú sociálni pracovníci a VSÚ, ako aj aktuálnymi informáciami o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnych služieb zverejnenými na webovej stránke zariadenia www.dsspohorelskamasa.sk a na informačnej nástenke.

Do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovaných informácií o sociálnej službe, o aktivitách a daniach v DSS (informácie na webovej stránke www.dsspohorelskamasa.sk a na nástenkách) sú zapájaní aj PSS.

Sociálni pracovníci aktívne komunikujú so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby pričom využívajú formy verbálnej, neverbálnej komunikácie:

- **verbálna** / slovná komunikácia
 - hovorová komunikácia (komunikácia ústnym podaním pri osobnom kontakte, telefonická komunikácia)
 - písomná komunikácia (listová komunikácia, e- mailová komunikácia) o činnostiach, službách, úhradách za poskytované služby a aktivitách vykonávaných v zariadení.

Ako druhy verbálnej komunikácie sa najčastejšie využívajú: interview pri individuálnej sociálnej práci a skupinové interview, pričom sociálny pracovník využíva aj iné metódy sociálnej práce.

- **neverbálna** /mimoslovná komunikácia
 - pri dorozumívaní nahrádza slová gestikulácia, mimika, reč tela, zovňajšok.

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

Cieľom komunikácie je:

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

9. Záverečné ustanovenie

- Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 15. 03. 2022
- S touto Smernicou musí byť oboznámený každý novoprijatý PSS alebo jeho zákonný zástupca/ opatrovník, rodinný príslušník
- S touto Smernicou musia byť oboznámení všetci zamestnanci DSS Pohorelská Maša

10. Odkazy a poznámky

Súvisiace normy a predpisy

- Zákonom NR SR č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991 Z.z. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov.
- VZN BBSK č. 41/2019 v znení dodatkov o podmienkach poskytovania služieb a platení úhrad v ZSS BBSK.
- Smernicou č. 005/2018/OSSZ a dodatok č.1, dodatok č. 2, dodatok č. 4 o postupe prijímania a predvolávania občanov do ZSS v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK a o postupe zabezpečenia poskytovania sociálnej služby v zariadeniach mimo zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK.
- Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 (GDPR) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám.

Interné dokumenty

- KP 05 Príjem klientov
- KP 09 Poskytovanie sociálnych služieb
- Smernica č. 11 Domáci poriadok
- Smernica č. 16 O slobodnom prístupe k informáciám

11. Rozdeľovník

1x - riaditeľka DSS
1x – manažér kvality
1x – vedúca Sociálneho úseku
1x – vedúca Zdravotného úseku
1x – sociálne pracovníčky

12. Zoznam príloh

Príloha č. 1 – Zmluva o poskytovaní sociálnej služby + ľahko čitateľná forma
Príloha č. 2 – Aktualizácia poradovníka čakateľov
Príloha č. 3 - Záznam sociálneho šetrenia občana
Príloha č. 4 – Výzva
Príloha č. 5 – Úradný záznam – vyradenie z poradovníka
Príloha č. 6 – Prijatie do Domova sociálnych služieb
Príloha č. 7 - Evidencia záznamov – Základné sociálne poradenstvo - kniha
Príloha č. 8 – Čestné prehlásenie
Príloha č. 9 - Záznam sociálneho šetrenia k žiadosti o prednostné umiestnenie občana

