



**SMERNICA
č. 41
POSTUP PRIJÍMANIA, PREDVOLÁVANIA OBČANOV A POSKYTOVANIA INFORMÁCIÍ
V PODMIENKACH
DD A DSS SLOVENSKÁ ĽUPČA**

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Mgr. Margita Pištová	Mgr. Denisa Hrašková	Mgr. Denisa Hrašková
Funkcia	Sociálny pracovník	riaditeľka	riaditeľka
Dátum	01.01.2019	01.01.2019	01.01.2019
Podpis			

OBSAH	Strana
SMERNICA	1
1. ÚČEL	3
2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY	3
3. POSTUP	3
4. ODKAZY A POZNÁMKY	13
Súvisiace normy a predpisy	13
Interné dokumenty	13
Poznámky.....	13
5. ROZDEĽOVNÍK	13
6. PRÍLOHY	13

1. ÚČEL

Riaditeľka Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb v Slovenskej Ľupči v súlade s Čl. V Organizačného poriadku

vydáva

smernicu na zabezpečenie postupu prijímania, predvolávania občanov a poskytovania informácií v podmienkach DD a DSS Slovenská Ľupča. Smernica upravuje a stanovuje vecné a obsahové náležitosti poradovníka čakaťel'ov na poskytovanie sociálnej služby zariadením, administratívu vedenia poradovníka, podmienky predvolávania čakaťel'ov z poradovníka, prednostné umiestňovanie, vyradenie z poradovníka, zverejňovanie poradovníka a poskytovanie informácií záujemcom a prijímateľom sociálnej služby a ich rodinným príslušníkom

2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

Pojmy:

Organizáciou sa rozumie: Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb v Slovenskej Ľupči

Použité skratky:

DD a DSS – Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb, **R** - riaditeľ, **MK** – manažér kvality, **SP** – sociálny pracovník, **PSS** – prijímateľ sociálnej služby, **OSSaZ ÚBBSK** – Odbor sociálnych služieb a zdravotníctva Úradu Banskobystrického samosprávneho kraja, **ZSS** – zariadenie sociálnych služieb

3. POSTUP

V súlade so zákonom NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách) a Smernicou č. 005/2018/OSSZ 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 vydáva riaditeľka DD a DSS Slovenská Ľupča túto smernicu na vykonávanie ustanovení zákona o sociálnych službách týkajúcich sa prijímania občanov do ZSS.

Článok 1

Vymedzenie predmetu smernice

- 1) Smernica upravuje všetky vzťahy, postupy a ostatné podrobnosti súvisiace s prijímaním a predvolávaním občanov z poradovníka čakaťel'ov na poskytovanie sociálnej služby v DD a DSS Slovenská Ľupča a poskytovanie informácií záujemcom a prijímateľom sociálnej služby a ich rodinným príslušníkom.
- 2) Smernica upravuje a stanovuje:
 - a) podmienky prijatia občana do ZSS
 - b) vecné a obsahové náležitosti poradovníkov čakaťel'ov na poskytovanie sociálnej služby v DD a DSS Slovenská Ľupča,
 - c) administratívu vedenia poradovníkov,
 - d) podmienky predvolávania čakaťel'ov z poradovníkov, prednostné umiestňovanie,

- e) vyradenie z poradovníka,
- f) zverejňovanie poradovníka
- g) poskytovanie informácií záujemcom a prijímateľom sociálnej služby a ich rodinným príslušníkom.

Článok 2

Podmienky prijatia občana do zariadenia sociálnych služieb

- 1) Nárok občana na poskytnutie sociálnej služby vzniká vydaním posudku o odkázanosti na sociálnu službu a nadobudnutím právoplatnosti rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu.
- 2) Konanie o prijatie občana do DD a DSS začína tým, že občan doručí do zariadenia „Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby“ (ďalej len * „žiadosť o zabezpečenie“).
- 3) V prípade, že občan doručí žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby v ZSS na ÚBBSK, tento žiadosť bezodkladne postúpi do občanom vybraného ZSS a o uvedenom občana informuje listom. Za dátum doručenia žiadosti sa považuje dátum doručenia žiadosti do príslušného zariadenia. V prípade, že žiadosť neobsahuje povinné náležitosti, žiadosť bude občanovi vrátená na doplnenie s usmernením ohľadne ďalšieho postupu.
- 4) Občan je poučený o tom, že má možnosť podať súbežne tri žiadosti do troch rôznych ZSS v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK.
- 5) Žiadosť občana o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby musí spĺňať všetky predpísané náležitosti. Žiadosť o zabezpečenie podáva občan sám. V prípade, že je občan pozbavený spôsobilosti na právne úkony, žiadosť o zabezpečenie podpíše súdom ustanovený opatrovník (v tomto prípade je nevyhnutné priložiť kópiu právoplatného rozsudku o pozbavení spôsobilosti na právne úkony, resp. kópiu o ustanovení opatrovníka). Ak občan vzhľadom na svoj zdravotný stav nemôže sám podať žiadosť o zabezpečenie, môže túto žiadosť za občana podpísať aj iná fyzická osoba, a to na základe potvrdenia ošetrojúceho lekára o neschopnosti podpisu žiadateľa z dôvodu nepriaznivého zdravotného stavu. Žiadosť o zabezpečenie musí byť označená originálom podpisu. Občan predkladá žiadosť o zabezpečenie v origináli alebo v úradne overenej kópii.
- 6) Súčasťou žiadosti o zabezpečenie sú povinné prílohy. Prílohy sa predkladajú v kópii, originál sa nevyžaduje. Občan k žiadosti o zabezpečenie prikladá tieto povinné prílohy:
 - a) Právoplatné rozhodnutie o odkázanosti občana na sociálnu službu,
 - b) Posudok o odkázanosti občana na sociálnu službu.
- 7) Najneskôr v deň uzatvorenia zmluvy o poskytovaní sociálnej služby sa do ZSS, ktoré s občanom uzatvára zmluvu o poskytovaní sociálnej služby predkladajú ďalšie prílohy a to:
 - a) potvrdenie o príjme občana za predchádzajúci kalendárny mesiac pri pravidelnom príjme, alebo za predchádzajúci kalendárny rok pri nepravidelnom príjme občana,
 - b) doklady o majetkových pomeroch, alebo vyhlásenie o majetku fyzickej osoby v zmysle § 72 ods. 11 a 12 zákona o sociálnych službách,

- c) potvrdenie o bezinfekčnosti. Predkladá sa na základe vyžiadania ZSS pred nástupom občana do zariadenia. Potvrdenie o bezinfekčnosti nesmie byť staršie ako 3 dni pred nástupom do zariadenia.
- 8) DD a DSS a Úrad BBSK zvereňujú na svojich webových stránkach základné informácie o postupe prijímania občanov do ZSS.
- 9) V prípade, ak občan doručí žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby do DD a DSS Slovenská Ľupča a v zariadení je vhodné voľné miesto pre neho, DD a DSS Slovenská Ľupča uzatvorí s občanom zmluvu o poskytovaní sociálnej služby.
- 10) V prípade, ak občan doručí žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby do DD a DSS Slovenská Ľupča a v zariadení nie je pre neho vhodné voľné miesto, žiadosť občana o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby sa zaradí do poradovníka čakateľov.
- 11) V DD a DSS sa poskytujú tieto druhy sociálnej služby: zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb, celoročnou pobytovou formou na základe Zriaďovacej listiny vydanéj Banskobystrickým samosprávnym krajom. Miestom poskytovania je Czambelova 23 a Czambelova 17, Slovenská Ľupča.

ČI. 3

VECNÉ A OBSAHOVÉ NÁLEŽITOSTI PORADOVNÍKA ČAKATEĽOV

1. Poradovník čakateľov je dokument prvotnej evidencie, ktorý vedie DD a DSS o občanoch, ktorí majú podanú žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby z dôvodu nedostatku vhodného miesta v danej organizácii, osobitne pre každý druh sociálnej služby .
2. Do poradovníka je zaradená len tá žiadosť občana o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, (ďalej len žiadosť o zabezpečenie), ktorá obsahuje všetky predpísané náležitosti a prílohy - právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu a posudok o odkázanosti na sociálnu službu a je označená originálom podpisu žiadateľa, resp. jej úradne osvedčená kópia. Potvrdenie o príjme (za predchádzajúci kalendárny mesiac pri pravidelnom príjme, alebo za predchádzajúci kalendárny rok pri nepravidelnom príjme) a doklady o majetkových pomeroch, resp. vyhlásenie o majetku fyzickej osoby v zmysle § 72 ods. 11 a 12 zákona o sociálnych službách sa predkladajú najneskôr 3 pracovné dni pred uzatvorením zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Prílohy je možné predložiť aj v kópii, originál sa nevyžaduje. DD a DSS si pred nástupom prijímateľa sociálnej služby vyžiada potvrdenie o bezinfekčnosti, ktoré nesmie byť staršie ako 3 dni pred nástupom do DD a DSS.
3. Poradie čakateľov v poradovníku sa určuje podľa dátumu doručenia žiadosti o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby.
4. Pokiaľ žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby obsahuje všetky predpísané náležitosti a prílohy – originál podpisu žiadateľa, resp. jeho overená kópia, právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu a posudok o odkázanosti na sociálnu službu, DD a DSS zaradí žiadosť do poradovníka do 5 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti. Ako deň zaradenia žiadosti do poradovníka sa v oznámení o zaradení uvedie deň doručenia žiadosti. V prípade, že je do DD a DSS doručená žiadosť bez predpísaných

náležitostí a príloh, DD a DSS listom vyzve žiadateľa, aby v určenej lehote nedostatky žiadosti odstránil. Zároveň upozorní žiadateľa, že v prípade neodstránenia nedostatkov žiadosti v stanovenej lehote, nebude jeho žiadosť do poradovníka zaradená a bude mu vrátená. DD a DSS zaradí žiadosť do poradovníka do 5 pracovných dní odo dňa odstránenia nedostatkov žiadosti. Ako deň zaradenia žiadosti do poradovníka sa uvedie deň doručenia všetkých predpísaných náležitostí a príloh.

5. Na zaradenie občana do poradovníka čakateľov sa vzťahujú všeobecné predpisy o správnom konaní (zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní). Zaradenie do poradovníka sa oznamuje občanovi listom doručovaným doporučené.

6. Poradovník sa vedie v elektronickej forme s možnosťou aktuálneho vytlačenia pre potreby štatistiky a kontroly BBSK a ostatných kompetentných orgánov.

7. Dokument poradovníka obsahuje:

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

ČI. 4 ADMINISTRATÍVA VEDENIA PORADOVNÍKA

1. DD a DSS vedie poradovník čakateľov zvlášť na každý druh a formu sociálnej služby: pre zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb

2. DD a DSS aktualizuje poradovník čakateľov podľa potreby, minimálne 1 x v priebehu 12 mesiacov.

3. Aktualizácia je proces zisťovania a overovania či dôvody, pre ktoré občan podal žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, v DD a DSS u občana naďalej trvajú a či počas čakania nedošlo k ich zmenám. Aktualizácia sa vykonáva všetkými dostupnými prostriedkami (písomne, elektronicky, telefonicky s úradným záznamom). DD a DSS vyzve občana na vyjadrenie sa bezodkladne s poučením o možných právnych následkoch v prípade, ak by občan na výzvu nereagoval. V prípade objektívnych príčin (vysoký vek občana, nedostatočné vzdelanie, nedostatočné právne vedomie, zdravotné dôvody a pod.), ktoré by zabraňovali občanovi vyjadriť sa k výzve, či dôvody, pre ktoré podal žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby trvajú alebo došlo k zmenám, je možné vykonať osobné šetrenie sociálnym pracovníkom DD a DSS.

ČI. 5 PREDVOLÁVANIE Z PORADOVNÍKA ČAKATEĽOV

1. Ak sa uvoľnilo pre daného občana vhodné miesto v časovej postupnosti, v akej bol občan do poradovníka zaradený, DD a DSS ho vyzve na vyjadrenie sa k uzatvoreniu zmluvy o

poskytovaní sociálnej služby, ak ustanovenia tejto smernice neurčujú inak.

2. Vhodné miesto pre občana je také miesto, ktoré zodpovedá špecifickým podmienkam vzhľadom k pohlaviu a zdravotnému stavu občana. Špecifické podmienky DD a DSS spočívajú v spôsobe jeho vnútornej organizácie na budovy špecializované podľa zdravotného stavu prijímateľov sociálnych služieb. Pohlavie občana vystupuje ako faktor vhodnosti uvoľneného miesta v prípadoch dvoj a trojlôžkových obytných miestností. Požiadavka žiadateľa na umiestnenie do jednolôžkovej izby sa nezohľadňuje. Odmietnutie nástupu do DD a DSS z uvedeného dôvodu má za následok vyradenie z poradovníka čakateľov na sociálnu službu podľa Čl. 5 ods. c). V prípade umiestňovania dvojice (manželov, súrodencov, rodiča a dieťaťa a pod.), ktorí trvajú na prijatí do zariadenia spoločne, bude ich požiadavka akceptovaná. Odmietnutie nástupu z uvedeného dôvodu nemá za následok vyradenie z poradovníka čakateľov na sociálnu službu.

3. Ak je do DD a DSS doručená žiadosť o prednostné umiestnenie občana, najmenej dvaja zamestnanci (SP a R) vykonajú u tohto žiadateľa sociálne šetrenie, z ktorého vypracujú podrobný záznam, v ktorom popíšu závažnosť sociálnej situácie a uvedú dôvod prednostného umiestnenia žiadateľa na uvoľnené miesto v DD a DSS

4. DD a DSS po overení skutočnosti formou vykonaného sociálneho šetrenia u žiadateľa o prednostné umiestnenie bezodkladne odstúpi žiadosť a záznam zo sociálneho šetrenia na ÚBBSK, príslušný odvetvový odbor.

5. O prednostnom umiestnení občana do ZSS rozhoduje na základe predložených dokladov riaditeľ/-ka príslušného odvetvového odboru ÚBBSK

6. Mimo časového poradia je na uvoľnené vhodné miesto možné predvolať občana podľa § 8 ods. 6 zákona o sociálnych službách ak:

- a) je jeho život alebo zdravie vážne ohrozené,
- b) nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb,
- c) skončil pobyt v zariadení podľa osobitného predpisu (§ 59 ods. 5 zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a nemá zabezpečené podmienky na bývanie v prirodzenom rodinnom prostredí.

7. Za vážne ohrozenie života, alebo zdravia fyzickej osoby podľa článku 6 odst. a) 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.

8. Podmienky naliehavosti sa skúmajú:

- a) v čase uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb alebo v čase procesu zaradovania do poradovníka čakateľov,
- b) počas zaradenia do poradovníka a čakania na poradie, ak sa zmenila sociálna situácia občana.

9. Občan vyzvaný DD a DSS na uzatvorenie zmluvy na poskytovanie sociálnej služby je povinný svoje vyjadrenie oznámiť DD a DSS do 3 pracovných dní od výzvy (ústne, písomne, elektronicky).

10. Ak žiadosť o prednostné umiestnenie nebola schválená, žiadosť o občana, ktorá spĺňa všetky náležitosti je zaradená do poradovníka čakateľov v DD a DSS.

11. Mimo časového poradia je možné na uvoľnené vhodné miesto z poradovníka

prednostne predvolať občana, ktorý:

- a) odpracoval v niektorom ZSS v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK min. 5
- b) odpracoval na príslušnom odvetvovom odbore ÚBBSK min. 5 rokov
- c) je príbuzným zamestnanca ZSS v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK, ktorý pracuje v zariadení min. 5 rokov
- d) je príbuzným zamestnanca príslušného odvetvového odboru ÚBBSK, ktorý pracuje na ÚBBSK min. 5 rokov
- e) príbuzným sa rozumie manžel/manželka zamestnanca, rodičia zamestnanca, rodičia manžela/manželky zamestnanca, starí rodičia zamestnanca a deti zamestnanca

12. DD a DSS kontaktuje žiadateľa a dohodne s ním termín nástupu do zariadenia a následne so žiadateľom uzatvorí zmluvu o poskytovaní sociálnej služby na dobu určitú 6 mesiacov. V prípade ukončenia poskytovania sociálnej služby počas trvania doby určitej je DD a DSS povinné konzultovať s OSSaZ ÚBBSK dôvod predčasného ukončenia zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb. Po uplynutí doby 6 mesiacov a pokiaľ neexistuje dôvod nepredĺženia zmluvy DD a DSS uzatvára s PSS zmluvu o poskytovaní sociálnej služby na dobu neurčitú.

13. V prípade, že vyzvaný žiadateľ oznámi DD a DSS svoje nesúhlasné stanovisko, DD a DSS, vyradí žiadosť z poradovníka čakateľov.

ČI. 6 VYRADENIE Z PORADOVNÍKA

1. Občan zaradený do poradovníka čakateľov na poskytovanie sociálnej služby v DD a 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 DD a DSS neuzatvorí zmluvu o zabezpečení poskytovania sociálnej služby okrem vážnych dôvodov (hospitalizácie, liečebný a kúpeľný pobyt),
 - d. zomrie.
2. Na vyradenie občana z poradovníka čakateľov podľa ods. 1 sa nevzťahujú všeobecné predpisy o správnom konaní. Vyradenie z poradovníka podľa ods. písm. a) DD a DSS oznamuje občanovi listom doručovaným doporučene. Vyradenie občana z poradovníka podľa ods. 1 písm. b) a c) sa neoznamuje, vyznačuje sa formou úradného záznamu, ktorý je podpísaný SP, R. Vyradenie občana z poradovníka podľa ods. 1 písm. d) sa neoznamuje, vyznačí sa v spise formou poznámky.

ČI. 7 ZVEREJŇOVANIE PORADOVNÍKA

1. DD a DSS je povinný zverejňovať poradovník čakateľov o poskytovaní sociálnej služby na svojej internetovej stránke www.seniordom.sk a stránke BBSK na www.bbsk.sk. Aktualizácia je vykonávaná denne. Poradovník čakateľov sa zverejňuje aj v prípade, ak DD a DSS neeviduje žiadnych čakateľov.
2. Údaje zverejňované na internetovej stránke DD a DSS a ÚBBSK obsahujú len druh a formu sociálnej služby, poradové číslo, meno a priezvisko je nahradené vygenerovaným číselným kódom Registrom sociálnej pomoci, obec trvalého bydliska a dátum zaradenia do poradovníka.

3. DD a DSS zverejňuje na internetovej stránke základné informácie o procese posudzovania odkázanosti na sociálnu službu a prijímania občanov do organizácie, ktoré sa aktualizujú vždy pri legislatívnej zmene.

ČI. 8

SPŔOSBY A FORMA KOMUNIKÁCIE PRI POSKYTOVANÍ INFORMÁCIÍ

DD a 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.

DD a 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 tj. v pracovné dni od 7:00 hod. do 15:00 hod. a na vhodnom mieste v kancelárii SP alebo R. Sociálny pracovník, resp. riaditeľka 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.). Sociálny pracovník a riaditeľka 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 vedie zošit „Evidencia sociálneho poradenstva“ (Príloha č. 1). Všetky získané, spracované a odoslané informácie sa zapisujú do Evidencie o sociálnom poradenstve.

Sociálny pracovník, resp. riaditeľka 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, schopností. Ostatní zamestnanci nesmú podávať informácie.

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 záujemcovi o sociálne služby, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytované informácie prostredníctvom hovorovej a písomnej komunikácie, ktorú zabezpečuje SP a R, ako aj aktuálnymi informáciami o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnych služieb zverejnenými na webovej stránke zariadenia www.seniordom.sk, www.facebook.com.

Sociálny pracovník a riaditeľka 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.

ČI. 9 POSTUP A PODMIENKY POSKYTOVANIA INFORMÁCIÍ A PORADENSTVA

Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu, prijímateľom sociálnej služby a ich rodinným príslušníkom prebieha v pracovných dňoch v čase od 7.00 h. do 15. 00 h. v kancelárii SP alebo R.

1. Žiadosti (osobné, písomné alebo doručené elektronickou poštou na adresu ddadssssl@mail.t-com.sk, riaditelka@seniordom.sk) o poskytnutie informácie v prvom styku so žiadateľmi preberá kontaktná osoba, kompetentný pracovník - SP, riaditeľka.

A) Osobnú žiadosť, ktorá nemá písomnú formu, zaregistruje kompetentný pracovník, po písomnom zosumarizovaní údajov so žiadateľom podľa § 14, ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v platnom znení do Evidencie o sociálnom poradenstve (Príloha č.1 – Evidencia o sociálnom poradenstve) a vybaví.

B) Žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov doručené elektronickou poštou na adresu ddadssssl@mail.t-com.sk, riaditelka@seniordom.sk, budú elektronicky preposlané k vybaveniu zodpovednému zamestnancovi. Tieto žiadosti musia byť vybavené maximálne do 10 dní od ich doručenia.

C) Žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov – telefonické preberá SP, R.

D) Informácie o zdravotnom stave prijímateľov sociálnych služieb v zariadení poskytuje len ošetrojúci lekár MUDr. Herková Zdena na telefónnom čísle 048/419 6652 a MUDr. Jančovičová Tatiana na tel. čísle 048/416 3091 a to len osobám, ktoré určí prijímateľ sociálnej služby.

E) Informácie o poskytovanej sociálnej službe prijímateľovi sociálnej služby v zariadení sa poskytujú len osobám, ktoré určí prijímateľ sociálnej služby. Informácie poskytujú SP, R, sestry, na telefónnych číslach 048/418 7209, mobil 0903 557 760.

2. Centrálna evidencia žiadostí o poskytnutie informácií sa vedie prostredníctvom Evidencie o sociálnom poradenstve v kancelárii SP. Informáciu poskytovanú žiadateľovi podpisuje riaditeľ DD a DSS alebo ním poverená osoba.

3. Ak osobnú žiadosť nemožno na mieste vybaviť, kontaktná osoba žiadosť bezodkladne odstúpi vecne príslušnému úseku DD a DSS na poskytnutie informácií k žiadosti. Pokiaľ žiadateľ o informáciu písomnú žiadosť adresoval priamo na vecne príslušný úsek DD a DSS, tento má povinnosť bez meškania zaevidovať žiadosť do Evidencie o sociálnom poradenstve v kancelárii SP a bezodkladne poskytnúť podklady pre vybavenie žiadosti kontaktnej osobe. Ak v závislosti od žiadosti bude potrebná spolupráca viacerých úsekov DD a DSS vecne príslušné úseky pošlú bezodkladne informáciu za svoj úsek kontaktnej osobe a tá poskytne žiadateľovi súhrnnú informáciu. Ak DD a DSS nemá požadované informácie k dispozícii a ak má vedomosť o tom, kde možno požadovanú informáciu získať, postúpi žiadosť do 5 dní povinnej osobe, ktorá má požadované informácie k dispozícii, inak žiadosť odmietne. Postúpenie žiadosti kontaktná osoba bezodkladne oznámi žiadateľovi.
4. Písomné žiadosti o sprístupnenie informácie, ktoré nespĺňajú formálne a vecné náležitosti podľa § 14, ods. 1 a ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení, sú zaevidované do Evidencie o sociálnom poradenstve. Ak napriek výzve žiadateľ žiadosť nedoplní a informácie nemožno pre tento nedostatok sprístupniť, žiadosť bude odložená.
5. Evidencia obsahuje najmä:
- dátum podania žiadosti;
 - meno, priezvisko (u právnických osôb názov) a adresu žiadateľa;
 - formu žiadosti: osobne, písomne (poštou, faxom, elektronickou poštou);
 - obsah požadovanej informácie a navrhovaný spôsob poskytnutia informácie;
 - dátum a výsledok vybavenia žiadosti (poskytnutie informácií, návrh na vydanie rozhodnutie, postúpenie žiadosti).
6. Kontaktná osoba v kancelárii SP a R poskytne žiadateľovi požadované informácie bez zbytočného odkladu **najneskôr však do 10 dní** od podania žiadosti alebo odo dňa odstránenia nedostatkov v žiadosti v súlade s § 17 ods. 1 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobode informácií v platnom znení. Ak zo závažného dôvodu kontaktná osoba nemôže informáciu sprístupniť v zákonom stanovenej lehote, bez zbytočného odkladu písomne alebo inou adekvátnou formou (napr. faxom, elektronickou poštou a pod.) oznámi žiadateľovi dôvod riešenia jeho žiadosti v predĺženej lehote o ďalších 10 dní podľa § 17 ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobode informácií v platnom znení a zaznamená túto skutočnosť do Knihy evidencie žiadostí.
7. Pokiaľ už informácia bola zverejnená, kontaktná osoba v zmysle § 17 ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobode informácií v platnom znení bez zbytočného odkladu najneskôr však do piatich dní oznámi žiadateľovi dostupný zdroj zverejnenej informácie.
8. Doba archivácie dokumentov (žiadostí) je určená Registratúrnym poriadkom DD a DSS.
9. Informácie sa sprístupňujú bezplatne s výnimkou úhrady vo výške, ktorá nesmie prekročiť výšku materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie žiadateľovi.

10. O odvolaní proti rozhodnutiu o odmietnutí požadovanej informácie rozhoduje riaditeľ DD a DSS.

Žiadosti o poskytovanie informácií záujemcom o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov v pracovných dňoch v čase po 15.00 h. a počas dní pracovného voľna a pracovného pokoja.

Informácie záujemcom o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby (osobné i telefonické) budú poskytnuté pracovníkom úseku riaditeľa, ktorý im odporučí, aby DD a DSS navštívili v pracovných dňoch, alebo aby o informácie v pracovných dňoch požiadali telefonicky. Súčasne budú informovaní, že podmienky prijatia do zariadenia sociálnych služieb sú zverejnené na webovom sídle www.seniordom.sk. Poradovník uchádzačov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby v DD a DSS je taktiež zverejnený na webovom sídle www.seniordom.sk, www.bbsk.sk

Článok 10

Podpora a pomoc pri sprostredkovaní a využívaní verejnej služby

1. Potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite sú zverejnené formou mapy obce Slovenská Ľupča, a jej okolia, v spojovacej chodbe DD a DSS.
2. Kontakty na špecializované externé organizácie sú zverejnené v spojovacej chodbe DD a DSS
3. Za aktuálnosť zverejnených informácií zodpovedá SP.
4. V prípade potreby sprievodu pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite, alebo návštevy špecializovaných externých organizácií, je potrebné o túto službu požiadať riaditeľa, alebo SP, ktorí podľa personálnych možností potrebu prehodnotia a s prijímateľom dohodnú prípadný vhodný termín.
5. O zabezpečovaní sprievodu pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite, alebo návštevy špecializovaných externých organizácií, sa vedú záznamy v internej evidencii (zošit využívania verejných služieb).
6. V prípade vyžiadania pomoci pri kontakte rodiny, alebo špecializovaných externých organizácii telefonicky, alebo e-mailom, túto službu prijímateľovi zabezpečí sociálny pracovník.

Článok 11

Záverečné ustanovenia

- 1) Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.01.2019
- 2) Smernica sa vydáva na dobu neurčitú.
- 3) Každá zmena v tejto smernici sa môže robiť len formou revidovania.
- 4) Kontrolou dodržiavania tejto smernice je poverený SP.

4. ODKAZY A POZNÁMKY

Súvisiace normy a predpisy

- Zákon č. 448/2008 Z. z. Zákon o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
- Smernica č. 005/2018/OSSZ 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
- VZN BBSK č. 20/2012 o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v ZSS v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK a jeho dodatkov.
- STN EN ISO 9001:2015 – Systémy manažérstva kvality Požiadavky

Interné dokumenty

- Príručka kvality
- Domáci poriadok

Poznámky

Interná smernica je v platnosti a zároveň nadobúda účinnosť dňa 01.01.2019.

5. ROZDEĽOVNÍK

0: MK

6. PRÍLOHY

Príloha č. 1 Evidencia sociálneho poradenstva – zošit v riadených podmienkach