



Seniorát DD a SS n.o.
Horné Obdokovce 395 , 956 08

Štandardy kvality poskytovania sociálnej služby v našom zariadení

Vypracoval: PaedDr. Eleonóra Benediková

Schválil: riaditeľ: Eva Kováčiková

Dátum účinnosti: 03.10.2019

Kontakt:
Telef. Kontakt: +421 38 5318192
e mail: senior seniorh.obdokovce@post.sk

Bankové VÚB, a.s.
č. účtu:
IBAN:

Horné Obdokovce
Vypracovala: Rybanská Darina

POLITIKA KVALITY

Predpokladom poskytovania kvalitných služieb je poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života jednotlivcov. Seniorát DD a SS n.o. uplatňuje systém manažérstva kvality ako nástroj trvalého zlepšovania všetkých činností v zariadení. Dôraz kladieme na tieto oblasti:

- *Presadzovať, ochraňovať a zabezpečiť plnohodnotný a rovnaký výkon ľudských práv a základných slobôd pre všetky osoby so zdravotným postihnutím a podporovať úctu k ich dôstojnosti bez akejkoľvek diskriminácie na základe zdravotného stavu,*
- *Plánovať poskytovanie sociálnych služieb podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby, vytvárať optimálne podmienky pre kvalitný a plnohodnotný život PSS s podporovaním jeho osobnej mobility,*
- *Poskytovať PSS možnosť zapájať sa do života nášho regiónu, zúčastňovať sa jeho kultúrnych podujatí a záujmových aktivít, podporovať ho v spoločenskom, verejnom živote a v jeho osobnom vierovyznaní,*
- *Organizovať a ponúkať PSS v zariadení širokú ponuku podujatí a terapií, aby si každý mohol niečo vybrať a jeho život bol naplnený radosťou a pokojom,*
- *Vytvárať zamestnancom také materiálne, personálne, organizačné a vzdelávacie podmienky, aby ich prioritou bola úcta k životu.*

1 Ľudská a občianska dôstojnosť

1.1 Sloboda pohybu:

Naše zariadenie je len pre cieľovú skupinu fyzických osôb odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby v zmysle § 35 Zákona č. 448/2008 Z.z. o poskytovaní sociálnych služieb V zariadení sú umiestnený na základe žiadosti. Stupeň odkázanosti je 4,5,6. PSS majú v zariadení prechodný pobyt.

» PSS sa môže slobodne pohybovať v zariadení, má prístup do všetkých miestností, ktoré nie sú označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám.

» PSS môže slobodne opustiť zariadenie a vrátiť sa späť v čase, ktorý si určí sám, avšak PSS sa vypíše priepustka, aj v prípade dlhšieho odchodu zo zariadenia. Slobodne nemôže opustiť zariadenie PSS s poruchami orientácie, u ktorého je predpoklad, že nenájde späť cestu do zariadenia. V tomto prípade odchádza v sprievode rodiny alebo zamestnancov zariadenia.

» Nemožnosť absolútnej slobody pohybu mimo zariadenia je viazaná výlučne na neschopnosť orientácie v prostredí a slúži ako prevencia poškodenia a ohrozenia života a zdravia PSS.

1.2 Sloboda prejavu a výberu:

» PSS môže slobodne prejsť svoj názor – spokojnosť aj nespokojnosť na všetkých úrovniach riadenia prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov – pravidelné rozhovory, schránka podnetov, pripomienok, pochvál, návrhov a sťažností – aj anonymne, v priamej komunikácii s vedením Zariadenia pre seniorov, aj s ostatnými zamestnancami.

» PSS môže navrhovať zlepšenia a skvalitnenia podmienok života v zariadení, zlepšenia a skvalitnenia poskytovanej sociálnej služby.

» Má možnosť výberu v rámci poskytovanej sociálnej služby – v oblečení, trávení voľného času a pod.

» Má možnosť spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby.

1.3 Sloboda vierovyznania:

» Prijatie PSS do zariadenia nie je podmienené náboženským vierovyznaním.

» PSS má možnosť zúčastňovať sa bohoslužieb v blízkom okolí.

1.4 Právo na súkromie:

» PSS prichádza do zariadenia, kde je izba vybavená základným vybavením – má vlastnú skriňu, nočný stolík, kde si môže odložiť osobné veci, posteľ. Má možnosť priniesť si vlastné kreslo, obraz, stolík, lampu, fotografie a iné veci.

» Personál pred vstupom do miestnosti zaklope.

» Personál rešpektuje súkromie PSS a ich intimitu pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch podľa želania PSS.

» V zariadení sa nachádza miestnosť pre občanov pri zhoršení zdravotného stavu, aby mali súkromie na kontakt s príbuznými a dôstojné podmienky v terminálnej fáze svojho života. Personál rešpektuje súkromie PSS počas návštev.

» Pri ubytovaní PSS sa kladie dôraz na rešpektovanie osobnosti PSS a jeho individuálne potreby.

2 Sociálny status. Komunita. Vzťahy. Rodina.

2.1 Návštevné hodiny:

» Zariadenie nemá vyhradené návštevné hodiny, je stále otvorené kontaktom. Každý kontakt PSS s príbuznými, priateľmi, známymi, dobrovoľníkmi, či inými osobami za účelom stretnutia sa s PSS v prípade jeho súhlasu je vítaný a zabezpečený.

- » Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov PSS, napomáhajú kontaktom.
- » Zariadenie vytvára podmienky na realizáciu návštev – tie sa môžu zdržiavať v jedálni, na izbe, v záhrade.

2.2 Spolupráca s rodinou:

- » Zariadenie sa usiluje v čo najväčšej miere zapojiť do pomoci PSS aj príslušníkov rodiny napr. návštevou v domácom prostredí, či pravidelnými návštevami v zariadení.
- » Zariadenie podporuje intenzívny kontakt PSS s rodinou, ktorý má napomôcť udržiavaniu dobrých vzťahov s príbuznými.
- » V zariadení sú pracovníci, ktorí zabezpečujú kontakt s rodinou, sú oboznámení s rodinnou situáciou PSS a poznajú príbuzných osobne.
- » Zariadenie spolupracuje s príbuznými PSS, poskytuje im poradenstvo, v prípade potreby informuje o zdravotnom a celkovom stave PSS a jeho zmenách.
- » V zariadení sa priamo ne nachádza možnosť ubytovania rodinného príslušníka, či inej blízkej osoby.

2.3 Voľnočasové aktivity:

- » Voľnočasové aktivity vychádzajú z potrieb a záujmov PSS a sú ponúkané denne v dopoludňajších aj popoludňajších hodinách.
- » PSS má právo slobodného rozhodnutia účasti na aktivitách a má možnosť výberu z ich ponuky.
- » Má možnosť participovať na forme vyplnenia voľného času.
- » Zariadenie pravidelne sprístupňuje informácie o podujatiach organizovaných mimo zariadenia, ktoré sú pre neho dostupné a ponúknutú možnosť účasti na nich.

3 Odborný a profesionálny prístup

3.1 Kvalifikovanosť pracovníkov:

- » V zariadení pracuje tím kvalifikovaných odborníkov.
 - » Pracovníci majú zodpovedajúce vzdelanie, úmerné potrebám PSS.
- Zariadenie podporuje všetky aktivity zamestnancov smerujúce k zvyšovaniu ich kvalifikácie a k získaniu nových poznatkov a rozširovaniu znalostí a zručností prostredníctvom kurzov, vzdelávania a pod.
- Tímová práca sa uskutočňuje na základe individuálnych programov za aktívnej účasti PSS – ak to jeho zdravotný stav umožňuje (vypracovávajú sa individuálne plány PSS).

4 Zdravotná starostlivosť

4.1 Pravidelné zdravotné prehliadky

- » PSS má možnosť vybrať si vlastného lekára, zariadenie mu ponúka možnosť lekárskej starostlivosti praktickým lekárom, ktorým je praktický lekár MUDr. Ján Bognár.
- » PSS má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulantného vyšetrenia, predpis liekov a odporúčania na odborné vyšetrenia sprostredkované personálom zariadenia.
- » PSS je pravidelne informovaný o svojom zdravotnom stave, zariadenie zabezpečuje sprievod na odborné vyšetrenia, v prípade potreby aj dopravu sanitkou.
- » Zariadenie disponuje aspoň čiastočne kompenzačnými pomôckami, v prípade potreby zabezpečí PSS pomôcku prostredníctvom poukazu tak, aby sa uľahčil PSS každodenný život.
- » Služby sú poskytované s prihliadnutím na zdravotný a duševný stav PSS, podľa aktuálnych schopností a možností PSS rešpektujúc ich práva. Dôsledne sa dbá na dodržiavanie liečebných postupov – užívanie liekov.

Zariadenie má uzatvorenú zmluvu s Agentúrou ošetrovateľskej služby, ktorá zabezpečuje odbery, ošetrovanie dekubitov a pod.

V prípade potreby zhoršenia zdravotného stavu, prípadne úrazu, voláme rýchlu zdravotnú pomoc.

5 Stravovanie

5.1 Stravovacie podmienky:

- » Strava je servírovaná v jedálni, v príjemnom a primeranom prostredí. PSS pripravujeme raňajky, desiate a olovrant vo vlastnej réžii, obedy a večere sa vozia. Pripomienkam stravníkov je venovaná pozornosť, organizácia ich rieši.
- » PSS môže konzumovať stravu aj na izbe, kde má na to vytvorené podmienky.
- » V odôvodnených prípadoch je možné stravu vydať aj v inom čase, podľa želania, chuti a potrieb PSS v rámci hygienických noriem.
- » Strava je podávaná v dostatočnom množstve a dobrej kvalite.
- » PSS majú možnosť vyjadrovať sa ku kvalite aj množstvu podávanej stravy.

6 Finančné náklady

6.1 Finančné spravovanie a participácia PSS:

- » PSS sú na stretnutiach s vedením pravidelne informovaní o výdavkoch a príjmoch a efektívite hospodárenia organizácie.

» PSS sú informovaní o veľkých výdavkoch. zariadenia

» V prípade záujmu PSS majú k dispozícii výročnú správu zariadenia Seniorát DD a SS n.o. s výsledkami hospodárenia za uplynulý rok.

Finančné účty PSS nespravujeme.

7 Humánnosť prostredia a služieb

7.1 Integrita v prostredí:

» Integrovanosť zariadenia v prostredí je dostatočná, čo umožňuje dostupnosť rôznych typov služieb ako napr. obchod, pošta, zastávka, reštaurácia, zmrzlina, čo súvisí aj s možnosťou nadviazania a rozvíjania rôznych typov sociálnych kontaktov.

» Zariadenie je vhodne integrované v rámci komunity, PSS sa môže do zariadenia dostať rýchlo a pohodlným spôsobom.

7.2 Služby:

» Zariadenie participuje na zabezpečení ďalších služieb pre svojich PSS.

» V zariadení sa zabezpečujú služby: duchovné, pedikérske, kadernícke, rehabilitačné, masáže podľa potrieb a finančných možností PSS.

Zariadenie pre seniorov ponúka celé spektrum služieb v súlade so zákonom o sociálnych službách. Pri ich poskytovaní sa usilujeme podporiť a zvýšiť kvalitu každodenného života PSS, zabezpečiť a ochraňovať jeho sociálne blaho, umožniť jednotlivcovi rozvoj osobnosti a ľudského potenciálu vo všetkých jeho zložkách, zachovávať ľudskú dôstojnosť, aktivizovať prijímateľov sociálnej služby podľa ich schopností a možností, pritom prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.

Činnosti realizované v rámci poskytovaných sociálnych služieb.

7.3 Štrukturalizácia foriem bývania, foriem služieb:

» V zariadení sú poskytované rôzne typy a možnosti bývania, pričom je dodržaný základný štandard bývania 1, 2 a 3 lôžkové izby. Izbu si PSS môže dotvoriť podľa svojich predstáv tak, aby mu čo najviac pripomínala domov.

» V zariadení sa nachádza miestnosť pre občanov pri zhoršení zdravotného stavu, aby mali súkromie na kontakt s príbuznými a dôstojné podmienky v terminálnej fáze svojho života.

8 Odborné činnosti:

8.1 Pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby

Niektorí PSS sú v oblasti mobility a osobnej hygieny samostatní.

PSS prichádzajúci do zariadenia, ktorí sú odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby, je to v oblasti:

- » stravovania a pitného režimu,
- » vyprázdňovania močového mechúra,
- » vyprázdňovania hrubého čreva,
- » osobnej hygieny,
- » celkového kúpeľa,
- » obliekania, vyzliekania,
- » zmeny polohy, sedenia a státia,
- » pohybu po schodoch,
- » pohybu po rovine,
- » orientácie v prostredí,
- » dodržiavania liečebného režimu,
- » potreby dohľadu.

Príslušný orgán na základe vykonanej lekárskej a sociálnej posudkovej činnosti určí PSS rozsah jeho odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby.

Poznaním potrieb PSS orientovaných na všetky oblasti života človeka je podmienené poskytovanie praktických, konkrétnych a cielených sociálnych služieb danej skupine..

Predpokladom kvalitných služieb je teda poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života jednotlivcov. Nie je postačujúce PSS zabezpečiť len materiálne, rovnaký dôraz kladieme aj na pozitívne kontakty v zmysle ich kvality, nie kvantity, či na možnosť sebarealizácie PSS. Samotná skutočnosť nutnosti odchodu z domova do zariadenia predstavuje pre mnohých jednotlivcov konfliktnú situáciu vrátane ich vlastných nepriaznivých situačných konfliktov s rekapituláciou etapových životných diania, ktoré ich do tohto stavu doviedli, čo býva umocnené neznalosťou prostredia. Východiskom tejto situácie môžu byť adekvátne resp. priaznivé medziľudské vzťahy, zmysluplná organizácia dňa s ponukou rôznorodých aktivít naplňajúcich voľný čas, ale aj príjemné prostredie umožňujúce oddych, relaxáciu a sprostredkovanie priaznivých zážitkov.

8.2 Sociálne poradenstvo

Základné poradenstvo v sociálnej a právnej oblasti, ako i pri bežných problémoch každodenného života je poskytované sociálnou pracovníčkou. V prípade potreby

špecializovaného sociálneho poradenstva a pri riešení problémov presahujúcich kompetencie bazálneho sociálneho poradenstva je daný problém konzultovaný resp. priamo riešený s odborníkmi z oblasti, ktorej sa týka.

8.3 Sociálna rehabilitácia

Pri práci s PSS kladieme dôraz na jeho rehabilitáciu a to nie len sociálnu, ale obsahujúcu všetky zložky rehabilitácie s úsilím ovplyvniť všetky funkcie, a to tak somatické, ako aj mentálne vychádzajúc z kvantitatívne a kvalitatívne znížených dispozícií. Systematickou rehabilitáciou sa usilujeme za aktívnej spolupráce rehabilitovaných brzdiť rozvoj choroby a čiastočne zmiernovať jej dôsledky a to v dvoch rovinách. V prvej používaním špecifických postupov zameraných na PSS a v druhej rovine zásahmi do prostredia, ktoré mu uľahčia denné činnosti a zmiernia jeho handicap.

Dôraz kladieme na individualizovanie starostlivosti a posilnenia nezávislosti, sebestačnosti a seberealizácie cieľovej skupiny prijímateľov sociálnej služby vychádzajúc z psychologickej, lekárskej a sociálnej diagnostiky koncentrovanej do používaných metód a postupov v súlade s prejavmi ochorení.

Usilujeme sa zabezpečiť cieľovým skupinám prijímateľov sociálnej služby o bezpečné možnosti osobnej realizácie sa v rámci rôznych ďalších druhov činností – pracovnej, tvorivej, technickej, spoločenskovednej, športovej a pod.

8.4 Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva

Bežné a celkové upratovanie zabezpečujeme prostredníctvom upratovačky. Pri údržbe šatstva a bielizne aktívne spolupracujú aj samotní PSS, ktorí v rámci rozvíjania jemnej motoriky zašívajú gombíky, párujú ponožky a realizujú drobnejšie a menej náročné opravy šatstva a bielizne. PSS rovnako participujú pri čistení exteriéru budovy, kde každoročne organizujeme brigády spojené s menšími prácami – udržiavania trávy, kosenie, hrabanie a pod.

9 Ďalšie činnosti

9.1 Utváranie podmienok na úschovu cenných vecí

Pri príchode PSS do zariadenia, alebo počas jeho pobytu v zariadení, má právo požiadať o úschovu cenných vecí (doklad totožnosti a preukaz poistenca). Úschova cenných vecí spadá do kompetencie riaditeľky zariadenia a sociálnej pracovníčky.

9.2 Zabezpečenie záujmovej činnosti, zabezpečenie pracovnej terapie

Jednou z veľmi dôležitých činností v zariadení je organizácia voľného času PSS a jeho vyplňanie zmysluplnými aktivitami. Pri práci s PSS využívame rôzne metódy, techniky a formy práce s PSS. Základnou metódou používanou pri práci s PSS je rozhovor, ktorý realizujeme jednak ako samostatnú metódu, rovnako aj ako jednu z techník pri realizácii iných metód. Neoddeliteľnou súčasťou rozhovoru je aj ďalšia využívaná metóda, ktorou je pozorovanie ako zámerné a plánované sledovanie PSS s cieľom rozpoznania jeho potrieb, napríklad u PSS trpiacich ochorením demencie, alebo napríklad s cieľom spoznania PSS vnútorného prežívania.

Ako sme už uviedli pri práci s PSS kladieme dôraz na jeho rehabilitáciu zahrňujúcu všetky zložky – liečebnú, sociálnu, výchovnú aj pracovnú s cieľom komplexného a koordinovaného využívania medicínskych, sociálnych, výchovných a pracovných prostriedkov na nácvik a precvičovanie jednotlivca do najvyššej miery s cieľom umožniť mu začlenenie do spoločnosti rozumejúc tým najmä jeho účasť na rôznych aktivitách spoločenského, verejného a súkromného života prostredníctvom nasledovných programov a aktivít:

- **integračné programy** – napríklad návštevou kultúrnych podujatí, s cieľom zabezpečiť PSS kontakt so spoločenským prostredím a nepripustiť tak izoláciu PSS, či sprostredkovať im možnosť získať pozitívne zážitky,
- **záujmové činnosti** – zahŕňajú rôznorodé aktivity zamerané na zmysluplné využívanie voľného času. Patria sem rôzne výtvarné a iné ručné činnosti ako štrikovanie, strihanie, maľovanie a podobne zamerané na tréning a zachovávanie jemnej a hrubej motoriky, možnosť vyjadriť prostredníctvom prác vnútorné pocity ako je radosť, či hnev, ale aj ďalšie činnosti ako montáž a demontáž stavebníc, spoločenské hry, skladanie puzzle, čítanie a počúvanie čítaného.
- **cvičenie, vychádzky** – zachovávať a podporovať fyzickú kondíciu PSS, pobyt na čerstvom vzduchu, kontakty so širším okolím,
- **posedenia pri rozhovore** – sprostredkovanie informácií zo sociálnej, kultúrnej či medicínskej oblasti a rôznych iných oblastí života,
- **kultúrne programy** – vystúpenia detí, súborov, spoločenské akcie a pod. – kultúrne vyžitie, kontakt s inými, odstránenie izolácie.

- nemožno zabudnúť, že vhodne volenou aktivitou je aj **duševná práca**, premýšľanie, meditácie, alebo prijímanie krásnych a príjemných vecí a podnetov, počúvanie hudby, či sledovanie televízie,

- z ďalších aktivít možno spomenúť ešte **činnosti každodenného života** akými sú napríklad: upratovanie, pomoc pri žehlení, práce v záhrade - sezónne práce ako sú napríklad odpratovanie snehu, hrabanie lístia, a ďalšie pomocné práce podľa potreby ako vešanie, či zbieranie bielizne, pečenie. Zariadenie ponúka dostatok možností na pracovné uplatnenie PSS, ktoré môžu byť prínosom pri riešení ich psychických a fyzických problémov. Cieľom týchto aktivít je využívať účinky práce na liečenie chorého organizmu alebo narušenej psychiky,

- pristupujeme a realizujeme aj iné aktivity, pri realizácii ktorých volíme formy a metódy práce s PSS prispôsobené telesnému a psychickému stavu PSS za jeho aktívnej účasti pod vedením odborného, profesionálne vystupujúceho a kooperujúceho personálu.

Tieto aktivity sú súčasťou kvalitného programu prijímateľov sociálnej služby, ktorý je terapeutický a dôležitý pre duševný a psychický stav PSS. Poskytuje PSS nevyhnutnú fyzickú činnosť, adekvátnu mentálnu stimuláciu a príležitosť k vzájomnému zblížovaniu a spoločenskému životu. Tieto aktivity vychádzajúce z potrieb PSS a zohľadňujúce funkčné, fyziologické a psychologické zvláštnosti PSS obsahujú zábavnú aj terapeutickú časť, aby bola zabezpečená vyváženosť.

Poskytovateľ sociálnej služby zároveň utvára podmienky na vykonávanie základnej osobnej hygieny, poskytovanie nevyhnutného ošatenia a obuvi a záujmovú činnosť. Zároveň aj poskytuje osobné vybavenie a nevyhnutné ošatenie a obuv v záujme zvyšovania kvality poskytovanej sociálnej služby aj napriek tomu, že mu zákon utvára podmienok a poskytovanie týchto činností neukladá. Súčasne sa podieľa j na zabezpečovaní zdravotnej starostlivosti PSS formou návštev praktického lekára MUDr. Jána Bognára a podľa potreby aj na základe telefonického kontaktu.

10 / Štandard poskytovania sociálnej služby – určený druh, rozsah a forma poskytovaných služieb

Druh a rozsah sociálnej služby sa poskytuje v zariadení podľa stupňa odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby a pre fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek.

V zariadení pre seniorov sa poskytuje sociálna služba pre fyzickú osobu ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej **stupeň odkázanosti je najmenej IV** podľa prílohy č.3 Zákona č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.

455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisoch, fyzickej osobe, a fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov.

Poskytuje sa:

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby
- sociálne poradenstvo
- sociálna rehabilitácia
- opatrovateľská starostlivosť
- ubytovanie
- stravovanie
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva
- osobné vybavenie

Zabezpečuje sa:

- záujmová činnosť
- úschova cenných vecí

Rozsah poskytovania sociálnej služby: je na čas neurčitý

V Senioráte DD a SS n.o., sa poskytuje celoročná pobytová forma sociálnej služby, ktorej súčasťou je ubytovanie.

Pobytová sociálna služba sa poskytuje na dobu neurčitú.

Pobytovú sociálnu službu možno poskytnúť len s písomným súhlasom oprávnenej osoby prípadne určeným opatrovníkom, ktorý je ustanovený správnym orgánom na obhajovanie práv v konaní o žiadosti a posúdení o odkázanosti na sociálnu službu, alebo osobe pozbavenej spôsobilosti na právne úkony len s písomným súhlasom fyzickej osoby, ktorú súd ustanovil za opatrovníka.

Oprávnená osoba si sama určuje miesto, dátum a čas poskytovania sociálnej služby.

11 / Štandard odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby:

Záujemca o službu je pred uzatvorením dohody oboznámený so všetkými podmienkami poskytovania služieb v našom zariadení. Riaditeľ zariadenia alebo poverený pracovník zisťuje čo záujemca od služby očakáva a spoločne sa potom formuje, akým spôsobom bude poskytovaná služba – dohodnuté ciele.

- Ciele, ktoré by mala sociálna služba naplňovať stanovuje sám prijímateľ sociálnej služby.
- Riaditeľka alebo poverený pracovník dohodne aká forma, priebeh, podmienky a rozsah služieb bude poskytnutá.

- Osobné ciele sa dohodnú a vychádzajú z možnosti a schopností záujemcu o službu.
 - Informácie o službe sú záujemcovi o službu poskytované s ohľadom na jeho situáciu a možnostiam vnímať a chápať takým spôsobom a v takom rozsahu, aby záujemca o službu poznal, či služba naplňuje jeho potreby, a mohol sa informovane rozhodnúť, či ich využije alebo nie.
- Takéto jednanie, rozhovor, predchádza uzavretiu dohody o poskytovaní sociálnej služby.

Zariadenie pre seniorov Seniorát DD a SS n.o.

Ponúkne záujemcovi služby, ktoré **poskytuje** vo svojom zariadení:

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby
- sociálne poradenstvo
- sociálna rehabilitácia
- opatrovateľská starostlivosť
- ubytovanie
- stravovanie
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva
- osobné vybavenie

Zabezpečuje sa:

- záujmová činnosť
- úschova cenných vecí
- Zistí, aké sú jeho potreby a záujmy a v spolupráci s poverenými pracovníkmi umožní záujemcovi formulovať, aké služby mu bude naše zariadenie poskytovať.
- Zariadenie dbá na to, aby záujemca o službu vedel všetky podmienky, ktoré sa na službu vzťahujú a aby im rozumel. Svoje potreby a záujmy si PSS určuje sám.

12 / Štandard vypracovania, hodnotenia a revízie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby:

- Podľa individuálnych potrieb, schopnosti a cieľov prijímateľa sociálnej služby.
- Viest' písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby.
- Účasť prijímateľa sa nevyžaduje, ak to neumožňuje jeho zdravotný stav

Štandard vypracovania a hodnotenia je daný zariadením a schopnosťami prijímateľa sociálnej služby:

12.1 Individuálny plán – ak sa vykonáva

OSOBNÉ ÚDAJE PSS:

Meno a priezvisko:

Dátum narodenia:

Bydlisko:

Nástup do zariadenia:

Typ pobytu:

Diagnóza:

Stručná anamnéza rodiny:

A: DIAGNOSTIKA PSS

B: PLÁN POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Sociálne poradenstvo

- Spolupráca s rodinou, so zákonným zástupcom, pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie.
- Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov
- Poskytovanie osobného vybavenia u PSS s celoročným pobytom
- Poskytovanie nevyhnutného ošatenia a obuvi
- Úschova cenín, cenných vecí
- Ubytovanie/ kompletne ubytovacie zariadenie, príslušenstvo/ a tým zabezpečiť ochranu a podporu a rozvoj zdravia PSS
- Stravovanie/ poskytovanie stravy v súlade so zásadami zdravej výživy a s prihliadnutím na zdravotný stav PSS, podľa stravných jednotiek/
- Upratovanie
- Pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva
- Zabezpečovanie prepravy
- Výchova a pracovná terapia:
 - o sebaobsluha,
 - o motorika /jemná, hrubá /,
 - o nacvičovanie techník na pamäť
 - o pracovná výchova:
 - o zmyslová výchova,
 - o estetická výchova,
 - o výchova reči a komunikácie,
- záujmová činnosť / vychádzky do blízkeho okolia, pobyt na dvore a záhrade, sezónne

športové aktivity- hry s loptou, maľovanie, čítanie, štrikovanie, stretávanie sa v rámci komunity,
spoločenské hry, kultúrne podujatia – podľa požiadaviek PSS a zdravotného stavu/

· Pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby:

o stravovanie,

o vyprázdňovanie,

o osobná hygiena,

o celkový kúpeľ,

o obliekanie, vyzliekanie,

o polohovanie,

o pohyb a presun,

o zabezpečovanie liečebného režimu,

· Zabezpečenie ošetrovateľskej starostlivosti:

o zabezpečenie individuálnej ošetrovateľskej starostlivosti PSS,

o súbor pracovných činností, vrátane poskytovania liekov, zdravotníckych

pomôcok a dietetických potravín podľa predpisu a pokynov lekára,

o neodkladnú zdravotnú starostlivosť pri náhlej zmene zdravotného stavu, ktorá
bezprostredne ohrozuje život PSS,

o prevencia - aktívne vyhľadávanie možných príčin chorôb, ich odstraňovanie a
predchádzanie vzniku chorôb,

o dispenzarizácia - aktívne a systematické sledovanie zdravotného stavu.

· Činnosti, ktoré zvyšujú kvalitu sociálnej služby – rehabilitácia. Masáže – môžu byť
zabezpečované na základe záujmu prijímateľov sociálnej služby.

C: PROGRAM SOCIÁLNEJ REHABILITÁCIE

· posilňovanie návykov sebaobsluhy pri základných sociálnych aktivitách – podpora samostatnosti,
nezávislosti, sebestačnosti/ pri stravovaní, používaní sociálneho zariadenia, vyprázdňovaní,
hygiene, kúpaní, obliekaní, vyzliekaní /,

· rozvoj a nácvik zručností,

· nácvik priestorovej orientácie a samostatného pohybu,

· sociálna komunikácia /rozvoj reči, rečového kontaktu, slovnej zásoby, vedenie dialógu /,

· sociálne vzťahy

· sociálne aktivity / spoločenské, kultúrne, športové podujatia/,

D: ZÁZNAMY

· Denné hlásenia o poskytovaní sociálnej služby

Záznamy zdravotného úseku:

- Očkovanie
- Podávanie liekov
- Osobná karta PSS
- Zoznam výkonov opatrovateľky
- Ošetrovateľský záznam
- Informovaný súhlas
- Hlásenie mimoriadnej udalosti
- Záznam krvného tlaku a hmotnosti
- Opatrovateľský záznam
- Dohoda o poskytovaní starostlivosti v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti
- Návšteva odborných ambulancií
- Príjem a výdaj tekutín
- Záznam o oznámení úmrtia
- Záznam o odovzdaní ľudských pozostatkov

Záznamy sociálneho úseku:

- Súhlas so zaradením do poradovníka
- Aktualizácia poradovníka
- Pozvanie k nástupu do Zariadenia pre seniorov – umiestnenie
- Zmluva o poskytovaní sociálnej služby
- Výpočtový list
- Vyhlásenie o majetku fyzickej osoby na účely platenie úhrady za sociálnu službu
- Oznámenie o prijatí obyvateľa
- Zmluva o platení časti úhrady
- Individuálny plán PSS

E: HODNOTENIA

· hodnotenie priebehu poskytovania sociálnej služby

Na základe takto vypracovaných individuálnych plánov sa pripravujú na každý mesiac konkrétne plány činnosti pre jednotlivých PSS, ale samozrejme rešpektujeme individualitu každého PSS a poskytujeme mu čas a priestor na jeho súkromie, záľuby a zdravotný stav prijímateľov sociálnej služby.

13 / Štandard preventívnych opatrení, aby nedochádzalo k porušeniu základných ľudských práv a slobôd

Štandard, aby nedochádzalo k porušovaniu základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby.

- Dohodnutie záujmovej činnosti prijímateľov sociálnej služby
- Dodržiavanie denného režimu,
- Vzdelávanie sa v danej oblasti,
- Čítanie potrebnej literatúry
- Celoživotné vzdelávanie
- Osveta, televízia, časopisy na danú problematiku

Zamestnanci zariadenia vo svojej činnosti rešpektujú základné ľudské práva, ich nároky vyplývajúce z ďalších platnýchobecne záväzných noriem a pravidiel občianskeho spolužitia.

Stanovené oblasti, v ktorých by mohlo dôjsť v súvislosti s poskytovaním služieb k porušeniu práv užívateľov.

Ide o oblasti:

- ochrana osobnej slobody
- ochrana súkromia osobných údajov
- právo na vzdelanie
- ochrana pred akýmkoľvek formami zneužívania, nútenými prácami a diskrimináciou

13.1 Povinnosti poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby.

1. Zariadenie pri plnení povinnosti poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní sociálnej služby postupuje podľa ustanovenia § 10 zákona o sociálnych službách. Zariadenie pri poskytovaní sociálnej služby nepoužíva prostriedky netelesného alebo telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby (ďalej len „prijímateľ“), okrem situácie špecifikovanej v ods. 2.
2. Ak je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa alebo iných prijímateľov, resp. iných fyzických osôb (zamestnanci, návšteva prijímateľov a pod.), zariadenie môže použiť prostriedok obmedzenia prijímateľa, avšak len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Za čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia sa považuje doba, počas ktorej trvá situácia ohrozenia života alebo zdravia daného

Štandardy kvality poskytovania sociálnej služby v našom zariadení
neziskovej organizácie Seniorát DD a SS n.o., Horné Obdokovce 395, 956 08
prijímateľa, iných prijímateľov alebo života alebo zdravia iných osôb.

3. Prijímatelia majú právo na dôstojné zaobchádzanie, starostlivosť a úctu aj pri nevyhnutnosti použitia niektorého z obmedzení (netelesné alebo telesné).
4. K obmedzeniu prijímateľov zariadenie pristupuje iba vtedy, ak bez úspešného výsledku boli použité všetky ostatné postupy pre zabránenie takému správaniu prijímateľa, ktorým bezprostredne ohrozuje svoje zdravie alebo život, resp. zdravie alebo život iných fyzických osôb a riziká, ktoré vyplývajú z neobmedzenia prijímateľa sú väčšie ako riziká vyplývajúce z jeho obmedzenia.
5. Rozsah a povaha použitého obmedzenia je vždy primeraná aktuálnemu ohrozeniu a individualite prijímateľa.
6. Obmedzenie sa ukončí vtedy, ak pominie situácia ohrozenia.

13.1.1 Prostriedky obmedzenia

Zariadenie za podmienky uvedenej v bode 2 môže použiť prostriedky netelesného alebo telesného obmedzenia.

Za prostriedky netelesného obmedzenia sa podľa § 10 ods. 2 zákona o sociálnych službách považuje zvládnutie situácie, keď prijímateľ svojím správaním ohrozuje seba alebo inú osobu tak, ako je to uvedené v bode 2, najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.

Na zvládnutie nepokojných, násilných a agresívnych prijímateľov použijú pracovníci nasledujúce kroky:

- komunikácia s prijímateľom, odvrátenie jeho pozornosti od agresivity, nepokojnosti
- presunutie prijímateľa do inej miestnosti (spoločenská miestnosť), prípadne iné vhodné miesto na odvrátenie pozornosti prijímateľa a jeho upokojenie
- z hľadiska závažnosti situácie privolať zdravotnú záchranú službu, lekársku pomoc alebo i políciu.

Za prostriedky telesného obmedzenia sa podľa § 10 ods. 3 zákona o sociálnych službách považuje zvládnutie situácie, keď prijímateľ svojím správaním ohrozuje seba alebo inú osobu tak, ako je to uvedené v bode 2, a to použitím špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt (tzv. bezpodnetová miestnosť) alebo použitím liekov na základe vopred daného pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria. Za miestnosť určenú na bezpečný pobyt možno považovať priestor upravený takým spôsobom, že pri jej použití prijímateľom, ktorý ohrozuje svoje zdravie alebo život alebo život a zdravie iných osôb, nepríde k jeho zraneniu, ale k jeho upokojeniu. Za podanie liekov možno považovať situáciu, keď je prijímateľovi podaný liek (ústne, injekčne), avšak len na základe vopred daného pokynu lekára - psychiatra.

Zariadenie opatrovateľských služieb nemá zriadenú bezpodnetovú miestnosť.

Za špeciálny úchop domov považuje priamy fyzický kontakt s úmyslom obmedziť pohyb prijímateľa z dôvodu ohrozenia zdravia a života samotného prijímateľa alebo iných fyzických osôb. K podaniu liekov v rizikovej situácii zariadenie pristupuje až vtedy, ak boli neúspešne použité preventívne opatrenia zabraňujúce rizikovému správaniu, boli neúspešne použité iné opatrenia netelesného obmedzenia (verbálna komunikácia, odvrátenie pozornosti, aktívne počúvanie) a k upokojeniu prijímateľa neprišlo ani po použití špeciálnych úchopov. Jediným dôvodom pre užitie liekov rýchleho upokojenia, okrem pravidelne užívaných liekov na základe predpisu lekára, je zvládnutie správania prijímateľa, ktorým ohrozuje svoje zdravie a život alebo zdravie a život iných osôb. O ordinácii a aplikácii liekov rozhoduje privolaný lekár – psychiater. Použitie liekov nemožno dodatočne schvaľovať.

Zariadenie uprednostňuje použitie prostriedkov netelesného obmedzenia pred prostriedkami telesného obmedzenia.

Použitie bočníc na posteľ z dôvodu ochrany prijímateľa pred pádom z postele počas spánku, sa na účely poskytovania sociálnej služby v zariadení nepovažuje za obmedzenie, ak ich prijímateľ v prípade potreby vie prekonať. Používanie bočnice podlieha informovanému súhlasu prijímateľa, ktorý tento môže kedykoľvek odvolať. Ak nemôže súhlas alebo odvolanie súhlasu udeliť samotný prijímateľ, môže v jeho mene a na základe potvrdenia ošetrojúceho lekára o zdravotnom stave prijímateľa, udeliť súhlas aj blízka osoba prijímateľa.

13.1.2 Evidencia použitia obmedzení

Zariadenie má v súlade s § 10 ods. 4 zákona o sociálnych službách zavedený Register telesných a netelesných obmedzení (ďalej len „register obmedzení“), do ktorého vedúca úseku zapisuje každé použité obmedzenie na základe oznámenia službukonajúceho zamestnanca.

Pri vzniku situácie podľa bodu 2 službukonajúci zamestnanec zariadenia, ktorý v súlade s touto smernicou použije niektoré z obmedzení, zapíše situáciu do knihy hlásení pri odovzdávaní služieb ošetrojúcim personálom a vyplní tlačivo o použití obmedzenia so všetkými potrebnými údajmi (meno a priezvisko a dátum narodenia prijímateľa, u ktorého bolo obmedzenie použité, spôsob a dôvody obmedzenia prijímateľa, dátum a čas trvania obmedzenia, opis okolností, ktoré viedli k obmedzeniu prijímateľa s uvedením príčiny nevyhnutného obmedzenia, opatrenie prijaté na zamedzenie opakovania situácie, pri ktorej bolo nevyhnutné použiť obmedzenie, meno a priezvisko lekára-psychiatra, ktorý obmedzenie nariadil a schválil alebo dodatočne bezodkladne schválil, uvedie popis zranení, ak k nejakému došlo a uvedie svoje meno, priezvisko a podpis). Vypísané tlačivo bezodkladne (do 24 hodín, v prípade víkendu alebo sviatku – v najbližší pracovný deň) odovzdá vrchnej sestre.

Vrchná sestra sa na tlačive k obmedzeniu (uvedené v prílohe tejto smernice) vyjadří, podpíše ho, údaje zaeviduje v registri obmedzení a kópiu bezodkladne zašle Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, odboru dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb (ďalej len „ministerstvo“).

Ak je prijímateľ pozbavený spôsobilosti na právne úkony, vrchná sestra zašle oznámenie aj súdom určenému opatrovníkovi prijímateľa. V prípade, ak je súdom určeným opatrovníkom zariadenie, použitie obmedzenia vrchná sestra oznamuje bezodkladne blízkej osobe prijímateľa.

13.1.3 Povinnosti zariadenia vyplývajúce z § 10 zákona o sociálnych službách

- Viest' register obmedzení (§ 10 ods. 4) s povinnými náležitosťami (§ 10 ods. 5),
- Viest' evidenciu všetkých prípadov použitia prostriedkov obmedzenia, t. j. musia byť zaznamenané v registri obmedzení, ktoré zariadenie zriadilo na tento účel (§10 ods. 4),
- Oznámiť ministerstvu každý zápis obmedzenia a údaje uvedené v registri obmedzení bezodkladne po použití (vzor oznámenia – v prílohe tejto smernice),
- Informovať o použití prostriedkov obmedzenia bezodkladne zákonného zástupcu alebo súdom ustanoveného opatrovníka prijímateľa, ak je súdom ustanoveným opatrovníkom domov, povinnosť informovať bezodkladne blízku osobu prijímateľa (§ 10 ods. 7).

Informácie o prijímateľoch uvedené v registri obmedzení sú zdrojom hodnotenia, prehodnocovania a poučenia, teda ako podklad pre novú prácu pri plánovaní používania obmedzujúcich opatrení, resp. pri individuálnej práci s prijímateľom a predchádzaní rizikových situácií, ako aj zmeny liečby. Register obmedzení je „centrálnou evidenciou ZOS“, t. j. majú k nemu prístup tí odborní zamestnanci, ktorí sa priamo podieľajú na tvorbe individuálnych plánov prijímateľov.

Register obmedzení, individuálne plánovanie, individuálny prístup, vyhodnocovanie informácií z registra obmedzení vedie k jednotnému prístupu odborných zamestnancov (nie intuitívnemu prístupu iba na základe skúseností jednotlivých zamestnancov) k prijímateľom v rizikových situáciách.

Všetci zamestnanci zariadenia, ktorí pracujú priamo s prijímateľmi, sú v problematike zvládnutia rizikových situácií v domove vyškolení.

14 Štandard uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu na základe Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby musí byť uzatvorená spôsobom, ktorý je pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný.

Záujemca o službu je pred uzavretím zmluvy oboznámený so všetkými podmienkami poskytovania služieb. Riaditeľka zariadenia zisťuje, čo záujemcovia od služby očakávajú, a spoločne potom formulujú, akým spôsobom bude poskytovaná služba – dohodnuté ciele.

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby musí obsahovať:

- Označenie zmluvných strán
- Druh poskytovanej sociálnej služby
- Vecný rozsah sociálnej služby podľa § 15 a formu poskytovania sociálnej služby
- Deň začatia poskytovanej sociálnej služby
- Čas poskytovania sociálnej služby
- Miesto poskytovania sociálnej služby
- Sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob určenia a spôsob jej platenia
- Podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu
- Dôvody odstúpenia od zmluvy
- Suma úhrady za sociálnu službu, musí obsahovať aj sumu úhrady za odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti

Ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie úhrady za sociálnu službu, poskytovateľ a prijímateľ sociálnej služby sú povinní uzatvoriť dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

Prijímateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu: výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

Poskytovateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, ak :

- prijímateľ sociálnej služby hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, ktoré narúšajú občianske spolužitie.
- Prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby.
- Prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmu nevýhodu.
- Obec alebo mesto rozhodne o zániku odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu

Ak PSS nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu, a ak ide o poskytovanie celoročnej pobytovej sociálnej služby najmä tým, že nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu, toto sa vedie ako pohľadávky, ktorú možno zaplatiť neskôr, alebo postupuje pri úmrtí do dedičského konania.

15 / Štandard pri poskytovaní informácií

Naše zariadenie sprístupňuje verejnosti informácie o poslaní, cieľovej skupine užívateľov služieb a ďalšie informácie, ktoré uľahčia orientáciu pre záujemcov o služby.

Zariadenie má spracovaný súbor informácií o svojej službe, ktorý je dostupný verejnosti:

- **V písomnej podobe priamo v zariadení**
- **Na webovej stránke:**

Zariadenie vydáva a zverejňuje výročnú správu o svojej činnosti (zabezpečená riaditeľkou zariadenia).

Verejne prístupný súbor informácií obsahuje:

Podmienky prijatia

Výpočtový list zariadenia

Žiadosť o uzatvorenie zmluvy

16 / Štandard podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Užívatelia sa môžu sťažovať na kvalitu alebo spôsob poskytovania sociálnych služieb nech by boli akýmkoľvek spôsobom ohrození.

Naše zariadenie má stanovené pravidlá a postup podávania sťažnosti.

Sťažnosť by sa mala uskutočniť **písomnou formou**, ale s ohľadom na zdravotný stav PSS, to môže byť uskutočnené aj **ústnou formou**, za prítomnosti zodpovedajúcej osoby, ktorá to potom zaznamená do písomnej podoby.

1) Prijímatelia sociálnej služby sa môžu obrátiť priamo v zariadení na Riaditeľku zariadenia **Evu Kováčikovú**

2) Prijímatelia sociálnej služby sa môžu písomnou formou obrátiť aj na pracovníka Nitrianskeho samosprávneho kraja, **ktorý je** odborným referentom – sociálnych vecí Úrad - kancelária

Telefón:

e-mail:

3) Prijímatelia sociálnej služby sa môžu priamo alebo písomnou formou obrátiť aj na **Ministerstvo**, ktoré vykonáva dohľad nad dodržiavaním zákona 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

Špitálska 4, 6, 8

816 43 Bratislava

tel.: 02/ 2046 0000

17 / Štandard pri sprostredkovaní a využívaní inej sociálnej služby podľa potrieb

Zariadenie aktívne podporuje užívateľa vo využívaní bežných služieb, ktoré sú v danom mieste verejné.

Ďalej zariadenie podporuje užívateľa vo využívaní vlastných prirodzených sietí, ako je rodina, priatelia. V prípade potreby umožňuje využívanie ďalších sociálnych služieb.

Naše zariadenie nenahrádza inštitúciu, ktorá poskytuje bežné služby verejnosti (zdravotnícke zariadenia, spolky, záujmové kluby atď.) S týmito inštitúciami zariadenie v prípade potreby spolupracuje.

V súlade s práním užívateľa zariadenie vytvára príležitosti pre zmysuplné vzťahy užívateľa s rodinou a ďalšími blízkymi ľuďmi. V prípade konfliktu zariadenie zachováva neutralitu.

Ak nemôže zariadenie pokryť rozsahom, odbornosťou či kompetentnosťou potreby užívateľa služieb, sprostredkováva pre užívateľa služby iných odborníkov alebo inštitúcií.

18 / Štandard zisťovania spokojnosti prijímateľov sociálnej služby

Spokojnosť prijímateľov sociálnej služby zisťujeme prostredníctvom:

18.1. Kniha prání a sťažností, osobného rozhovoru:

- Kniha prání a sťažností umiestnenej u riaditeľky a zároveň aj prostredníctvom schránky podnetov, pripomienok, pochvál a návrhov, kde sa môžu vyjadriť aj anonymne. Pripomienky zo strany PSS neostávajú bez povšimnutia, hlavne ak prispievajú k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb.

18.2 Dotazník:

1) Domnievate sa, že Váš zdravotný stav má vplyv na pohodu a spokojnosť v zariadení?

- a Celkom určite
- b Niekedy
- c Nemá žiaden vplyv
- d Neviem

2) Ste spokojný/á s pobytom v zariadení so sociálno - zdravotnou starostlivosťou ? Ak nie, prečo?

- ÁNO NIE
- a Zlý zdravotný stav
- b Chýba mi rodina
- c Nie celkom dobré vzťahy

3) Čo považujete za dôležité pre pocit spokojnosti a pohody?

- a Aktivita a práca
- b Nerušené vzťahy v zariadení
- c Stály kontakt s rodinou

4) Ako Vám vychádza personál v ústrety ?

- a Som spokojný/á
- b Nie som spokojný/á

5) Ako hodnotíte svoje materiálne podmienky ?

- a Dostatočné
- b Nedostatočné

6) Ako využívate svoj voľný čas ?

- a Čítanie
- b Televízia
- c Návšteva priateľov a príbuzných
- d Ručné práce
- e Spoločné aktivity ponúkané v zariadení

19 / Štandard pri vyrovnaní vzájomných záväzkov z dôvodu úmrtia prijímateľ sociálnej služby

Úmrtie prijímateľa je jedným z dôvodov ukončenia poskytovania sociálnej služby, a to ku dňu jeho úmrtia.

Poverený zamestnanec (službukonajúci personál alebo sociálna pracovníčka) oznámi úmrtie prijímateľa kontaktnej osobe, ktorú si prijímateľ určil pri začatí poskytovania sociálnej služby.

Službukonajúci pracovník v prítomnosti ďalších osôb zamestnancov spíše majetok prijímateľa v obytnej jednotke alebo miestnosti v zariadení, ktorú prijímateľ pred úmrtím užíval.

Ak prijímateľ počas poskytovania sociálnej služby písomne určil, komu má poskytovateľ odovzdať jeho osobné veci uložené v obytnej bunke alebo izbe, zariadenie vyzve danú osobu k prevzatiu vecí a vyprataniu izby v určitom termíne.

Veci prijímateľa odovzdá sociálna pracovníčka, alebo ňou poverená osoba na základe preberacieho protokolu. Ak prijímateľ neurčil nikoho alebo ak si dotyčná osoba veci nevyzdvihne v danom termíne, veci spolu s ostatným majetkom zomrelého prijímateľa budú zahrnuté do protokolu majetku prijímateľa v zariadení a nahlásené do dedičského konania.

19.1 Podklady k dedičskému konaniu

Majetok zomrelého prijímateľa v zariadení je predmetom dedičského konania.

Sociálna pracovníčka na základe podkladov od službukonajúcich pracovníkov spíše protokol o majetku prijímateľa v zariadení ku dňu úmrtia, do ktorého zahrnie:

- aktíva (cenné veci v úschove, ostatok na vkladnej knižke s uvedením jej čísla a názvu peňažného ústavu, ak táto bola predmetom úschovy cenných vecí alebo bola nájdená v izbe zomrelého prijímateľa, vyúčtovaný preplatok z úhrady za sociálnu službu ku dňu úmrtia, osobné veci prijímateľa a pod.),
- pasíva (evidovaná pohľadávka zariadenia na úhrade za sociálnu službu); ak na úhrade za poskytovanú sociálnu službu voči zomrelému prijímateľovi zariadenie neevidovalo pohľadávku, uvedie sa nula.

Pod podkladmi na účely dedičského konania sa rozumie:

- Súpis osobných vecí zomrelého prijímateľa v izbe, ktorú užíval, Ak sa v izbe nachádzali aj cenné veci, resp. finančné prostriedky, v zozname sa uvedie ich bližší popis a výška nájdených finančných prostriedkov.
- Sociálna pracovníčka urobí záverečné vyúčtovanie. Do poplatku za sociálnu službu zúčtuje počet dní poskytovanej sociálnej služby prijímateľovi ku dňu úmrtia a vystaví doklad o preplatku, resp. nedoplatku. Zostávajúca finančná hotovosť je uložená v zariadení do právoplatného ukončenia dedičského konania.
- Zamestnankyňa poverená úschovou cenných vecí v zariadení spíše zoznam uložených cenných vecí zomrelého prijímateľa. Cenné veci zostávajú v úschove zariadenia do právoplatného ukončenia dedičského konania.
- V protokole si zariadenie uplatní prípadnú pohľadávku na úhrade za poskytovanú sociálnu službu prijímateľovi ku dňu úmrtia, ak bola evidovaná suma nezaplatenej úhrady.

Osobné veci prijímateľa z dôvodu nedostatku skladových priestorov vydá zariadenie príbuznému alebo fyzickej osobe, ktorú prijímateľ uviedol ako kontaktnú osobu. V prípade odovzdania osobných vecí pred dedičským konaním spíše sociálna pracovníčka, alebo ňou poverená osoba, zoznam odovzdaných osobných vecí, ktorý podpíše preberajúci a za zariadenia (odovzdávajúci) sociálna pracovníčka. Originál zoznamu sa pripája k protokolu o majetku zomrelého prijímateľa uvedeného v ods. 2. Vedúci sociálno-opatrovateľského oddelenia zašle protokol príslušnému okresnému súdu ako podklad na účely dedičského konania, najneskôr do 10 dní odo dňa úmrtia prijímateľa.

19.2 Vydanie majetku dedičom

Zariadenie vydá predmet úschovy, resp. preplatky na úhrade za poskytovanú sociálnu službu dedičovi (dedičom) iba na základe právoplatného osvedčenia o dedičstve.

Po doručení právoplatného osvedčenia o dedičstve sociálna pracovníčka vyzve dediča (dedičov) k stretnutiu v zariadení z dôvodu vydania majetku a vyrovnania vzájomných pohľadávok a pripraví podklady.

O odovzdaní majetku a vyrovnaní vzájomných pohľadávok spíše sociálna pracovníčka záznam, ktorý podpíše štatutár zariadenia a dedič (dediči) podľa právoplatného dokladu o dedičstve.

V prípade, ak dedič (dediči) prejaví vôľu niektoré veci (napr. oblečenie) ponechať pre potreby ostatných prijímateľov v zariadení, sociálna pracovníčka túto skutočnosť zapíše do záznamu. Veci zariadenie použije v rámci poskytnutia osobného vybavenia prijímateľom, ktorí si ich nemôžu zabezpečiť sami, v súlade s § 18 ods. 6 zákona o sociálnych službách.

Kópia právoplatného dokladu o dedičskom konaní s doložením preberacieho protokolu vydaných vecí po zomrelom prijímateľovi jeho dedičom, sa založí do osobného spisu zomrelého prijímateľa.

19.3 Dokumentácia

Sociálny pracovník zariadenia vedie dokumentáciu o dedičských konaniach po zomrelých prijímateľoch.

Evidencia obsahuje: meno zomrelého prijímateľa, dátum úmrtia, dátum prihlásenia majetku na

dedičské konanie príslušnému súdu, súpis majetku zomrelého prijímateľa v zariadení výška pohľadávky v zariadení, dátum vyrovnania pohľadávky, resp. dátum vydania vecí právoplatným dedičom. V časti „poznámka“ sa uvádzajú prípadné prierahy (napr. opakované výzvy dedičovi - dedičom a pod.).

Po vzájomnom vysporiadaní záväzkov vyplývajúcich z poskytovania sociálnej služby a odovzdania majetku dedičovi (dedičom) sa osobný spis zomrelého prijímateľa zakladá do archívu zariadenia.

20 / Štandard pre doručovanie zásielok a finančných prostriedkov prijímateľom sociálnej služby

20.1 Doručovanie dôchodkov

Dôchodky, ktoré sú príjmom prijímateľov, sú im Sociálnou poisťovňou – ústredie doručované rôznymi spôsobmi podľa ich slobodného rozhodnutia. Spôsob doručenia dôchodku prijímateľovi nie je evidovaný v jeho osobnom spise, pretože osobné účty PSS nespravujeme.

Doručovanie dôchodkov v domove:

na osobné účty prijímateľov

V prípade doručovania dôchodku na osobný účet prijímateľa, ktorým disponuje prijímateľ alebo jeho príbuzní, zariadenie s jeho dôchodkom neprichádza do kontaktu. Prijímateľ si zabezpečí platenie úhrady za poskytovanú sociálnu službu formou trvalého príkazu, inkasným spôsobom alebo úhradou do pokladne zariadenia.

poštou do vlastných rúk

V prípade doručovania dôchodku poštou, poštový doručovateľ vyplatí dôchodok priamo do rúk prijímateľa. Tento osobne dôchodok preberie a zaplatí úhradu za poskytovanú sociálnu službu. Zostatok si môže na vlastnú zodpovednosť ponechať u seba a hospodáriť s ním sám, môže si ho uložiť na svoj osobný účet v peňažnom ústave (ak ho má zriadený), z ktorého si bude zabezpečovať potrebné veci (napr. lieky).

hromadnou výplatnou listinou na účet poskytovateľa

Tento spôsob sa nerealizuje.

20.2 Doručovanie listových zásielok a balíkov

Každá listová zásielka a balík doručená na adresu zariadenia s uvedením adresáta menom prijímateľa odovzdáva prijímateľovi poverený zamestnanec zariadenia neporušenú v pôvodnom obale. Prevzatie doporučenej zásielky na meno prijímateľa podpisuje osobne prijímateľ.

V prípade, ak zo zdravotných dôvodov nemôže prevziať zásielku a podpísať prevzatie prijímateľ, prevzatie listovej zásielky podpíše na základe preukazu splnomocnenca vydaného Slovenskou poštou na základe súhlasu prijímateľa, ním oprávnená osoba v rozsahu oprávnenia na druhej strane

preukazu. Kópia splnomocnenia na preberanie poštových zásielok prijímateľa je uložená v jeho osobnom spise.

Ak je prijímateľ pozbavený spôsobilosti na právne úkony v plnom rozsahu, poštové zásielky preberá súdom ustanovený opatrovník alebo osoba ním splnomocnená. Splnomocnenie je uložené v osobnom spise prijímateľa.

Zamestnanec zariadenia otvorí poštovú zásielku iba na základe žiadosti prijímateľa.