

Postupy pri poskytovaní sociálnej služby

Opatrovateľská služba – terénna

verzia 0.1

Poskytovateľ: Mesto Spišské Vlachy
SNP 87/34
053 61 Spišské Vlachy
IČO: 00329657

Zastúpený: Vladimír Baloga
primátor

Register: Košického samosprávneho kraja

Zodpovedný garant: Mgr. Mária Dzurillová
sociálna pracovníčka mesta

Obsah:

Základné informácie	3
Slovník najpoužívanějších pojmov	5
Úvod.....	6
I. Podmienky poskytovania opatrovateľskej služby	6
II. Postup pri prvotnej komunikácii so záujemcom o poskytovanie opatrovateľskej služby.....	7
III. Postup pri podávaní žiadosti o poskytovanie opatrovateľskej služby	8
IV. Rozsah úkonov a pracovných postupov opatrovateľskej služby	9
V. Začatie poskytovania opatrovateľskej služby	14
VI. Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby	15
VII. Úhrada za poskytované sociálne služby	16
VIII. Práva a povinnosti pri poskytovaní opatrovateľskej služby	16
IX. Vedenie dokumentácie.....	17
X. Odovzdanie kľúčov od bytu prijímateľa opatrovateľskej služby	18
XI. Návštevy zamestnancov opatrovateľskej služby v domácnosti prijímateľa	19
XIII. Ukončenie poskytovania sociálnej služby	20
Záver.....	21

Základné informácie

Názov sociálnej služby : Opatrovateľská služba

Poskytovateľ opatrovateľskej služby : Mesto Spišské Vlachy, SNP 87/34,

053 61 Spišské Vlachy, IČO : 00329657

Štatutárny zástupca : Vladimír Baloga – primátor

Kontaktné údaje poskytovateľa opatrovateľskej služby:

Mestský úrad Spišské Vlachy, SNP 87/34, 053 61 Spišské Vlachy ,

Oddelenie sociálnych vecí – Terénna opatrovateľská služba

Mgr. Mária Dzurillová – sociálna pracovníčka mesta, koordinátorka opatrovateľskej služby

telefón: 053 417 42 27, email: socialne@spisskevlachy.sk,

web: https://www.spisskevlachy.sk/index.php?page=socialne_oddelenie

Dátum začatia poskytovania opatrovateľskej služby : 01.06.2011

Registrácia služby :

ÚRAD KOŠICKÉHO SAMOSPRÁVNEHO KRAJA, Nám. Maratónu mieru 68/1, 042 66
Košice-Staré Mesto Reg. č. 210/2011 - OSV

Dátum zápisu do registra : 19.05.2011

Druh poskytovanej služby :

Sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku - Domáca opatrovateľská služba (ďalej len „opatrovateľská služba“).

Cieľová skupina :

Fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je najmenej II podľa prílohy č. 3 a sú odkázané na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách podľa prílohy č. 4 v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) resp. st. I. v zmysle zákona č. 376/2024 Z. z. o integrovanej posudkovej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 447/2008 Z. z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Vecný rozsah poskytovanej služby :

Opatrovateľskou službou sa poskytujú úkony podľa prílohy č. 4 citovaného zákona o sociálnych službách.

Forma poskytovanej služby : Sociálna služba sa poskytuje terénnou formou.

Rozsah poskytovanej služby : Sociálna služba sa poskytuje na určitý alebo neurčitý čas.

Miesto a adresa poskytovania opatrovateľskej služby : Domácnosti prijímateľov sociálnej služby na území mesta Spišské Vlachy.

Časová dostupnosť : Pracovné dni pondelok až piatok, najskôr od 7:00 hod. do 18:45 hod.

Soboty, nedele a sviatky od 7:00 hod. do 15:00 hod.

Vízia :

„Zabezpečenie a poskytovanie kvalitnej a dostupnej sociálnej služby osobám odkázaným na pomoc inej fyzickej osoby. Zabrániť sociálnemu vylúčeniu týchto osôb, viesť ich aktívnemu životu a podporiť ich zotrvanie čo najdlhšie v ich prirodzenom rodinnom prostredí prostredníctvom kvalifikovaného personálu v takej miere, aká bude zo strany prijímateľov sociálnej služby potrebná na základe ich individuálnych aktuálnych potrieb, ktoré sa môžu v čase meniť.“

Poslanie :

Poslaním poskytovania opatrovateľskej služby je v prvom rade podpora zotrvania prijímateľa sociálnej služby v jeho prirodzenom prostredí, podpora jeho samostatnosti, odľahčenie rodiny, udržanie spoločenských kontaktov s okolím, spolupráca s inými poskytovateľmi sociálnych služieb, zdravotnej a ošetrovateľskej starostlivosti za účelom zlepšenia kvality života prijímateľa sociálnej služby.

Cieľ opatrovateľskej služby :

Cieľom poskytovania opatrovateľskej služby je pomoc rodinám a zosúladenie pracovných a rodinných povinností so starostlivosťou o rodinného príslušníka, ktorý je odkázaný na pomoc inej fyzickej osoby, poskytnúť komplexnú starostlivosť o prijímateľa služby v jeho prirodzenom domácom prostredí na čas, kedy to nevyhnutne potrebuje. Poskytovanie starostlivosti terénnou formou považujeme za efektívny nástroj na zabezpečenie zotrvania svojich obyvateľov vo svojom domácom prostredí a na predchádzanie ich umiestňovania do zariadení, poskytujúcich sociálne služby s pobytom.

Špecifické úlohy opatrovateľskej služby :

- Poskytovať opatrovateľskú službu kvalifikovaným personálom, ktorý je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a absolduje pravidelnú supervíziu.
- Sociálne služby bližšie k občanom, aby ľudia čo najdlhšie zotrvali vo svojom prirodzenom prostredí zabezpečiť základným sociálnym poradenstvom a publicitou opatrovateľskej služby.
- Získavať finančné zdroje z verejných zdrojov a tým zabezpečiť cenovo dostupnú sociálnu službu pre občanov mesta.

- Udržiavanie prirodzených kontaktov a pozitívnych vzťahov prijímateľov sociálnej služby s rodinnými príslušníkmi a zamestnancami poskytovateľa opatrovateľskej služby navzájom.
- Podporiť rozvoj opatrovateľskej služby zvýšením informovanosti.

Slovník najpoužívanějších pojmov

Poskytovateľ : Poskytovateľom sociálnej služby je za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách obec, právnická osoba zriadená obcou alebo založená obcou, právnická osoba zriadená vyšším územným celkom alebo založená vyšším územným celkom alebo iný osoba (§ 3, ods. 3 zákona o sociálnych službách). Poskytovateľom sociálnej služby „opatrovateľská služba“ je v zmysle registračnej karty č. 210/2011-OSV Mesto Spišské Vlachy (ďalej aj „poskytovateľ“).

Záujemca/kyňa : Fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie opatrovateľskej služby a prišla sa informovať o možnostiach a podmienkach poskytovania opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy (ďalej aj „záujemca“). Zatiaľ nepodala žiadosť o poskytovanie opatrovateľskej služby a bolo jej poskytnuté sociálne poradenstvo a poskytnuté informácie, o tom ako má postupovať pri podaní žiadosti o poskytovanie opatrovateľskej služby.

Žiadateľ/ka : Fyzická osoba, ktorá za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách podala žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby mestom.

Prijímateľ/ka : Fyzická osoba, ktorej sa za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách poskytuje sociálna služba prostredníctvom domácej opatrovateľskej služby (§ 3, ods. 2; § 41 ods. 1 zákona o sociálnych službách) (ďalej aj „prijímateľ“). Prijímateľ opatrovateľskej služby poskytovanej mestom Spišské Vlachy.

Zmluva o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby : Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby (ďalej aj zmluva) medzi prijímateľom a poskytovateľom. V zmluve je definovaný rozsah opatrovateľskej služby v hodinách, suma a spôsob úhrady za poskytované sociálne služby. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby je uzatvorená písomnou formou.

Sociálna pracovníčka mesta, referentka terénnej opatrovateľskej služby (ďalej aj „koordinátorka“) Odborne spôsobilý zamestnanec poskytovateľa, oddelenia sociálnych vecí, koordinátorka terénnej opatrovateľskej služby, ktorý vykonáva sociálne šetrenie, vedie spisovú dokumentáciu, plánuje, koordinuje a kontroluje prácu opatrovateľiek priamo v domácnostiach prijímateľov.

Opatrovateľ/ka : Odborne spôsobilý zamestnanec poskytovateľa oddelenia sociálnych vecí, terénnej opatrovateľskej služby, ktorý/á zabezpečuje výkon opatrovateľskej služby v domácnostiach prijímateľov v rozsahu, ktorý určuje príloha č. 4 zákona o sociálnych službách a v zmysle zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby.

Sociálne šetrenie : Metóda, ktorou sociálny pracovník zisťuje potrebné informácie o žiadateľovi o poskytnutie sociálnej služby. Vykonáva sa v jeho prirodzenom domácom prostredí.

Osobný cieľ prijímateľa : Prianie a potreby, ktoré sa dajú dosiahnuť pomocou opatrovateľskej služby, prijímateľ si ich definuje sám a sú zaznamenané v zázname zo sociálneho šetrenia.

Prirodzené prostredie : Prostredie, v ktorom sa prijímateľ najčastejšie zdržiava, obýva ho.

Prirodzené sociálne väzby : príbuzní, rodina, susedia, známi ...

Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby : Súbor merateľných a overiteľných kritérií stanovených zákonom o sociálnych službách a zákonom o inšpekcii v sociálnych veciach.

Úvod

(1) Predmetom dokumentu je opis postupov pri poskytovaní opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy a slúži na lepšie zorientovanie sa v procese poskytovania opatrovateľskej služby aby sa sociálna služba neposkytovala iba intuitívne.

(2) Tento materiál je spracovaný v súlade so zákonom o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov, v zmysle zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach, ako aj v zmysle Všeobecného záväzného nariadenia mesta Spišské Vlachy o poskytovaní sociálnych služieb a výške úhrady za sociálne služby v platnom znení (ďalej v texte len „VZN“).

I.

Podmienky poskytovania opatrovateľskej služby

(1) Opatrovateľská služba je sociálna služba poskytovaná fyzickej osobe, ktorá je:

a) odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej II podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách a I. podľa zákona o integrovanej posudkovej činnosti,

b) je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách podľa prílohy č. 4 zákona o sociálnych službách.

(2) Opatrovateľskú službu nemožno poskytovať fyzickej osobe:

a) ktorej sa poskytuje celoročná pobytová sociálna služba,

b) ktorá je opatrovaná fyzickou osobou, ktorej sa poskytuje peňažný príspevok na opatrovanie podľa osobitného predpisu, čo však **neplatí**, ak:

- sa opatrovníkovi poskytuje ústavná zdravotná starostlivosť v zdravotníckom zariadení,

- **sa opatrovníkovi poskytuje odľahčovacia služba,**

- **sa opatrovanej fyzickej osobe poskytuje opatrovateľská služba v rozsahu najviac 40 hodín mesačne,**

c) ktorej sa poskytuje peňažný príspevok na osobnú asistenciu podľa osobitného predpisu,

d) ktorej je nariadená karanténa pre podozrenie z nákazy prenosnou chorobou a pri ochorení touto nákazou.

(3) Podmienkou poskytovania opatrovateľskej služby je vydané právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na opatrovateľskú službu. Rozhodnutie sa vydáva na základe písomnej žiadosti fyzickej osoby s trvalým pobytom v meste. Predpokladom vydania rozhodnutia o odkázanosti

na sociálnu službu je posudková činnosť, ktorou je lekárska posudková činnosť a sociálna posudková činnosť.

(4) Opatrovateľskú službu uvedenú podľa § 41 zákona o sociálnych službách možno poskytovať aj pred nadobudnutím právoplatnosti rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu ak:

- a) je život alebo zdravie fyzickej osoby vážne ohrozené,
- b) ak fyzická osoba nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb.

(5) Zákon o sociálnych službách umožňuje poskytovanie sociálnej služby bez posúdenia odkázanosti na sociálnu službu. V tomto prípade prijímateľ platí úhradu za sociálnu službu najmenej vo výške ekonomicky oprávnených nákladov, ktoré sú za predchádzajúci kalendárny rok uverejnené na internetovej stránke poskytovateľa:

https://www.spisskevlachy.sk/index.php?page=socialne_oddelenie

(6) Opatrovateľská služba sa poskytuje na obdobie počas splnenia podmienok trvania nároku na tento druh sociálnej služby.

II.

Postup pri prvotnej komunikácii so záujemcom o poskytovanie opatrovateľskej služby

(1) Záujemca o opatrovateľskú službu, jeho príbuzní alebo známi (ďalej v texte len „záujemca“) v rámci tohto procesu dostanú dostatok informácií v zrozumiteľnej podobe o opatrovateľskej službe (postupy, podmienky, rozsah, úhrady, aktuálne možnosti poskytovateľa ...).

(2) Záujemcovi je pre lepšie zorientovanie sa poskytnutý informačný materiál – stručný leták „Postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy“ kde sú v tlačenej podobe stručne, jasne a zrozumiteľne uvedené základné informácie o opatrovateľskej službe spolu s kontaktnými údajmi na zamestnanca mesta – poskytovateľa sociálnej služby.

(3) Ak opatrovateľská služba splňa požiadavky na riešenie nepriaznivej situácie a záujemca prešiel procesom posúdenia odkázanosti na túto službu t. j. už prevzal právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu, tak obdrží tlačivo „žiadost' o poskytovanie opatrovateľskej služby“ a je mu vysvetlený ďalší postup.

Povinnými prílohami k žiadosti sú:

- kópia právoplatného rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu/ právoplatný IZP,
- kópia potvrdenie o príjme - druh a výška dôchodku,
- tlačivá „Vyhlásenie o majetku fyzickej osoby na účely platenia úhrady za sociálnu službu“ a „Vyhlásenie o príjme fyzickej osoby na účely platenia úhrady za sociálnu službu“, ktoré si musí dať žiadateľ úradne overiť,
- potvrdenie ÚPSVaR o poberaní/ nepoberaní príspevku na opatrovanie / osobnú asistenciu,
- žiadateľ, ktorý má zákonného zástupcu dokladá k žiadosti aj kópiu právoplatného rozhodnutia o ustanovení za zákonného zástupcu.

Žiadosť obsahuje súhlas so spracovaním osobných údajov, vyhlásenie o oboznámení sa s výškou úhrady za poskytovanú službu a potvrdenie o bezinfekčnosti žiadateľa, ktoré žiadateľ dá potvrdiť svojmu ošetrojúcemu lekárovi 3 dni pred začatím poskytovania opatrovateľskej služby.

V žiadosti uvedie žiadateľ rozsah požadovaných hodín a dátum začatia poskytovania opatrovateľskej služby.

(4) V prípade, že záujemca neprešiel procesom posúdenia odkázanosti to znamená, že nemá vystavené rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu a ani IZP, sociálna pracovníčka ho informuje o procese posúdenia odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby ÚPSVaR v Krompachoch, ktorý vykonáva integrovanú sociálnu posudkovú činnosť.

(5) Žiadosť o poskytovanie opatrovateľskej služby sa doručuje osobne, emailom alebo poštou Mestskému úradu v Spišských Vlachoch, SNP 87/34, 053 61 Spišské Vlachy.

III.

Postup pri podávaní žiadosti o poskytovanie opatrovateľskej služby

(1) Ak má žiadateľ vyplnenú žiadosť o poskytovanie opatrovateľskej služby spolu s povinnými prílohami ich doručí emailom, poštou alebo osobne a kontaktuje sociálnu pracovníčku mesta, s ktorou si dohodne stretnutie v jeho domácom prostredí – sociálne šetrenie.

(2) Sociálne šetrenie sa vykonáva v byte alebo v dome žiadateľa – na mieste, kde bude opatrovateľská služba realizovaná za prítomnosti rodinného príslušníka, ak si to žiadateľ žiada.

(3) Sociálna pracovníčka vedie vstupný pohovor a zoznámi sa so situáciou žiadateľa (bývanie, rodinné pomery), jeho zvyklosťami, požiadavkami, potrebami a cieľmi pri začatí opatrovateľskej služby. Pri stretnutí sociálna pracovníčka žiadateľovi vysvetlí akými spôsobmi a v akom čase je služba poskytovaná, aké podmienky je potrebné splniť z jeho strany a aké zo strany poskytovateľa. Informuje žiadateľa o postupe pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby, postupe pri zmene alebo ukončení opatrovateľskej služby, odhlásení opatrovateľskej služby, odovzdaní kľúča od brány/bytu, o základných ľudských právach a slobodách pri poskytovaní sociálnych služieb a iných náležitostiach, ktoré budú obsahom zmluvy. Odovzdá žiadateľovi písomný informačný dokument poskytovateľa „Postupy pri poskytovaní opatrovateľskej služby“, ktorý zahŕňa všetky tieto informácie v písomnej podobe. Následne spolu so žiadateľom dohodne rozsah poskytovania opatrovateľskej služby, ktorý potrebuje zabezpečiť. Počas stretnutia sa definuje dátum a čas začatia poskytovania opatrovateľskej služby a dohodne sa so žiadateľom ďalší termín stretnutia, kedy bude predstavená opatrovateľka, ktorá bude službu vykonávať a dátum podpisu zmluvy. O sociálnom šetrení v domácnosti sociálny pracovník spíše na mieste „*Záznam zo sociálneho šetrenia pred spísaním zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby*“, ktorý podpíšu všetci zúčastnení. Záznam zo sociálneho šetrenia sa zakladá do spisu prijímateľa a slúži ako podklad k vyhotoveniu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby - opatrovateľskej služby – terénna.

(4) U žiadateľov o sociálnu službu so sluchovou chybou, využije sociálna pracovníčka - koordinátorka terénnej opatrovateľskej služby iné prostriedky napr. písomný dohovor, komunikáciu za prítomnosti príbuzného alebo so súhlasom žiadateľa objedná tlmočníka.

(5) U žiadateľa so zrkovou chybou koordinátorka predčíta žiadateľovi všetky dokumenty tak, aby im porozumel a bol riadne o všetkom informovaný.

IV.

Rozsah úkonov a pracovných postupov opatrovateľskej služby

(1) Rozsah úkonov opatrovateľskej služby sa realizuje v súlade s prílohou č. 4 zákona o sociálnych službách - úkony sebaobsluhy, úkony starostlivosti o domácnosť a základné sociálne aktivity podľa VZN v platnom znení.

(2) Žiadateľ si sám, podľa vlastných požiadaviek, možností a schopností zadefinuje v akom rozsahu mu bude opatrovateľská služba poskytovaná, počet hodín denne ako aj početnosť do týždňa.

(3) Rozsah hodín opatrovateľskej služby je možný v priebehu poskytovania opatrovateľskej služby meniť, dopĺňať v zmysle potrieb prijímateľa na základe písomnej žiadosti prijímateľa. V tomto prípade kontaktuje prijímateľ telefonicky poskytovateľa za účelom dohodnutia stretnutia, kde si prijímateľ spolu s koordinátorkou definuje nový rozsah opatrovateľskej služby. Na základe toho spolu spracujú žiadosť o zmenu rozsahu poskytovania opatrovateľskej služby, ktorá slúži ako podnet k vypracovaniu dodatku k zmluve o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby v rámci personálnych možností poskytovateľa.

(4) V oblasti sebaobsluhy sa poskytuje:

a) Hygiena

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

Popis úkonu: pri pomoci alebo asistencii s osobnou hygienou si prijímateľ zabezpečí všetky potreby a pomôcky potrebné pre tento úkon (mydlo, uterák, hrebeň, nožničky, pri imobilných prijímateľoch aj vlhčené utierky, a iné). Opatrovateľ/ka tento úkon vykonáva v ochranných pracovných prostriedkoch (ochranné rukavice), ktoré zabezpečuje poskytovateľ. Hygiena sa vykonáva v kúpeľni prijímateľa alebo pri lôžku, ak je potrebné. Pri požiadavke zabezpečenia pomoci pri hygieny u prijímateľoch pripútaných na lôžko je potrebné pre výkon tohto úkonu polohovacie lôžko a k nemu zabezpečený prístup z dvoch strán. Prijímateľom, ktorí trpia ochorením diabetes mellitus (cukrovka) je doporučené v rámci bezpečnosti a ochrany zdravia si zabezpečiť strihanie nechtov na nohách prostredníctvom medicínskej pedikúry.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

2. **Celkový kúpeľ** (hygienická starostlivosť o celé telo vo vani, v sprche s umytím vlasov).

Popis úkonu: Celkový kúpeľ sa vykonáva vždy vo vani alebo v sprche. V prípade celkového kúpeľa a sprchovania sa môže vykonávať pomoc alebo asistencia pri vstupe do vane alebo sprchy, umytie celého tela, umytie vlasov, osušenie tela, vysušenie vlasov, natretie pokožky tela telovými prípravkami a iné. Prijímateľ si sám určí pri čom konkrétne potrebuje pomoc a v akom rozsahu. Pri vykonávaní úkonu sa prihliada na intimitu prijímateľa. Úkon sa poskytuje za predpokladu, že sú zo strany prijímateľa vytvorené podmienky pre bezpečné a hygienické vykonávanie úkonu, to znamená, že v kúpeľni budú nainštalované madlá, protišmyková podložka a sedačka do vane a vybavenie kúpeľne bude zodpovedať hygienickým a bezpečnostným predpisom. Prijímateľ si zabezpečí všetky potreby pre vykonanie tohto úkonu (sprchový šampón, mydlo, šampón na vlasy, telové mlieko, uterák, osuška, a iné).

Opatrovateľka tento úkon vykonáva v ochranných rukaviciach, ktoré zabezpečuje poskytovateľ. Pri požiadavke zabezpečenia kúpania u prijímateľoch pripútaných na lôžko je potrebné pre výkon tohto úkonu polohovacie lôžko a k nemu zabezpečený prístup z dvoch strán.
Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 1,0 - 1,5 hod.

b) Stravovanie a dodržiavanie pitného režimu (porciovanie stravy, obsluha, kŕmenie a pomoc pri pití).

Popis úkonu: opatrovateľ/ka pomáha alebo asistuje pri ohrievaní jedla, príprave na tanier, v prípade potreby nakrája alebo stravu pomelie. Pripraví a podá tekutiny. V prípade potreby je prijímateľovi nápomocná aj s priamou konzumáciou stravy (kŕmenie).

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

c) Vyprázdňovanie močového mechúra a hrubého čreva

1. Sprievod na toaletu, sprievod z toalety, pomoc pri vyzliekaní a obliekaní, podanie podložnej misy, močovej fľaše, s následným očistením.

Popis úkonu: Opatrovateľ/ka pomáha alebo asistuje pri presune na/z WC alebo na WC stoličku. Opatrovateľka pridržiava prijímateľa pri usadení na toaletu, ak je potrebné pomáha prijímateľovi pri vyzliekaní a obliekaní, prípadne zabezpečí hygienu po toalete – utieranie toaletným papierom alebo vlhčenými utierkami. Ak sa používa WC stolička vyleje obsah z nádoby do záchodovej misy a následne nádobu umyje, prípadne dezinfikuje. Pri imobilných prijímateľoch sa jedná o podanie podložnej misy, močovej fľaše s následným očistením podložnej misy. Úkon sa poskytuje za predpokladu, že sú zo strany prijímateľa vytvorené podmienky pre bezpečné a hygienické vykonávanie úkonu, to znamená, že na WC sú nainštalované madlá, prípadne nadstavec a vybavenie WC bude zodpovedať hygienickým a bezpečnostným predpisom. Prijímateľ si zabezpečí všetky potreby pre vykonanie tohto úkonu (toaletný papier, vlhčené obrúsky, WC stoličku, močovú fľašu, podložnú misu, podložky na posteľ, hygienické prípravky na umytie rúk a dezinfekciu pomôcok, a iné). Opatrovateľ/ka vykonáva tento úkon v ochranných rukaviciach, ktoré zabezpečuje poskytovateľ resp. pri jednorázových rukaviciach, ktoré zabezpečí prijímateľ.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

d) Ochrana osobnej bielizne a posteľnej bielizne pred znečistením (nasadenie a výmena plienky), účelná očista po toalete.

Popis úkonu: Opatrovateľ/ka asistuje alebo priamo vykonáva úkon výmenu inkontinenčných pomôcok. Ak je treba pomáha prijímateľovi pri vyzliekaní a obliekaní odevu a v prípade potreby vykoná účelnú očistu po toalete na posteli a následne uprace použité plienky do zbernej nádoby. Opatrovateľka vykonáva tento úkon v ochranných rukaviciach, ktoré zabezpečuje poskytovateľ. Úkon sa poskytuje za predpokladu, že sú zo strany prijímateľa vytvorené podmienky pre bezpečné a hygienické vykonávanie úkonu a je zabezpečený prístup k posteli z dvoch strán. Prijímateľ si zabezpečí všetky potreby pre vykonanie tohto úkonu (inkontinenčné pomôcky, pomôcky pre hygienu a očistu po toalete).

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

e) Obliekanie a vyzliekanie (obliekanie, obúvanie, vyzliekanie, vyzúvanie).

Popis úkonu: opatrovateľ/ka môže v rámci tohto úkonu pomáhať alebo asistovať pri výbere a príprave vhodného oblečenia a topánok zodpovedajúcich situácii a klimatickým podmienkam, jeho správneho vrstvenia a výberu farieb, pomáha pri činnostiach súvisiacich so samotným obliekaním/vyzliekaním oblečenia, obúvaním a vyzúvaním obuvi v prípade potreby pomáha pri nasadení a zložení kompenzačných alebo ortopedických pomôcok.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

f) Mobilita a motorika

Popis úkonu: opatrovateľ/ka môže asistovať alebo priamo pomáhať pri úkonoch spojených so sprievodom pri chôdzi po rovine alebo po schodoch. Sprievod pri chôdzi sa môže vykonávať v byte, v dome alebo vo vonkajšom prostredí. Opatrovateľ/ka dbá na bezpečnosť a slovne popisuje trasu a upozorňuje klienta na prekážky, najmä ak prijímateľ používa pri chôdzi pomôcky. Opatrovateľ/ka môže pomáhať pri vstávaní z lôžka, pri líhaní na lôžko, polohovaní, pri manipulácii s predmetmi (obsluha a premiestňovanie predmetov dennej potreby). U plne imobilného prijímateľa odporúčame pre bezpečné vykonanie úkonu zabezpečiť vhodné podmienky pre jeho realizovanie (bezbariérová usporiadaná domácnosť, prípadne zabezpečená polohovacia posteľ s hrazdičkou prístupná z dvoch strán). Ak prijímateľ používa kompenzačné pomôcky (chodítko, G-aparát), tieto musia byť pre neho vhodné, správne nastavené a bezpečné.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,5 hod.

g) Dodržiavanie liečebného režimu

Popis úkonu: V rámci tohto úkonu môže opatrovateľka pripomenúť prijímateľovi užitie lieku, ktoré má prijímateľ vopred pripravené v liekovke. Lieky opatrovateľka nepripravuje ani prijímateľovi nepodáva. V rámci úkonu je možné ďalej zabezpečiť nákup liekov, aplikáciu mastí, kontrolu glykémie glukomerom, odmeranie krvného tlaku, pulzu a telesnej teploty, aplikáciu liečiva subkutánne a polohovanie. Glukomer, prístroj na meranie tlaku, pulzu a telesnej teploty si zabezpečuje prijímateľ sám.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

(5) V oblasti úkonov starostlivosti o domácnosť sa poskytuje:

a) Nákup potravín a iného drobného spotrebného tovaru

Popis úkonu: Opatrovateľ/ka realizuje nákup iba pre prijímateľov opatrovateľskej služby, v žiadnom prípade pre príbuzných. Nákup potravín a iného drobného spotrebného tovaru podľa priania a požiadaviek prijímateľa môže byť max. do váhy 3 kg. Nákup sa realizuje v najbližších obchodoch pri mieste trvalého bydliska prijímateľa. Prijímateľ odovzdá opatrovateľke zoznam položiek, ktoré bude žiadať nakúpiť, tašku na nákup a finančnú hotovosť - zálohu na nákup proti podpisu. Po zrealizovaní nákupu opatrovateľka odovzdá nákup podľa zoznamu, účtenku a vyúčtuje prijatú finančnú zálohu. Opatrovateľ/ka zapisuje zoznam nákupu, prijatú finančnú hotovosť ako aj vyúčtovanie do zošita prijímateľa proti podpisu.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 1,0 - 2,0 hod.

b) Príprava jedla, zohrievanie jedla, varenie

Popis úkonu: opatrovateľ/ka môže zabezpečovať dohľad, asistovať alebo priamo pomáhať pri príprave, zohrievaní alebo varení jedla (raňajky, obed, večer) z potravín, ktoré má prijímateľ pripravené. Príprava jedla má byť jednoduchá a nenáročná. Prijímateľ má zabezpečené funkčné pomôcky a nástroje k príprave a vareniu jedla.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 2,0 hod.

c) Donáška jedla

Popis úkonu: opatrovateľ/ka prinesie prijímateľovi obed z jeho zvoleného poskytovateľa obedov. Obedy si objednáva prijímateľ podľa svojho výberu a aj si ich sám uhrádza podľa podmienok poskytovateľa obedov.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

d) Umytie riadu

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže asistovať alebo priamo umyť a následne utrieť a uložiť riad. Prijímateľ si zabezpečí z vlastných prostriedkov rukavice na umývanie riadu a potrebné prípravky a pomôcky (čistá hubka, saponát, utierka na riad a pod.).

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

e) Bežné upratovanie v domácnosti

Popis úkonu: vzhľadom k tomu, že nie sme profesionálna upratovacia firma, úkon sa realizuje v individuálnych prípadoch, kedy prijímateľ nemá príbuzných. Úkon sa vykonáva v priestoroch, ktoré prijímateľ používa k stálemu bývaniu. Upratovanie zahŕňa: zametanie alebo povysávanie podlahovej plochy jednej miestnosti v byte a kuchyne, umytie podlahovej plochy v jednej miestnosti, umytie WC, kuchyne a kúpeľne, utretie prachu na ľahko dostupných miestach. Úkon sa realizuje za prítomnosti prijímateľa v domácnosti. Opatrovateľka vykonáva tento úkon v ochranných rukaviciach, ktoré si zabezpečí prijímateľ. Prijímateľ tiež zabezpečí všetky pomôcky a potreby k realizovaniu úkonu (saponát, handry, metla, vysávač...). Opatrovateľská služba neposkytuje veľké upratovanie ako umývanie okien, čistenie kobercov, upratovanie po maľovke a iné. V týchto prípadoch opatrovatel'ka pomôže prijímateľovi sprostredkovať veľké upratovanie domácnosti prostredníctvom profesionálnej firmy.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 2,0 hod.

f) Obsluha bežných domácich spotrebičov

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže asistovať alebo priamo obsluhovať domáce spotrebiče ako vysávač, pračka, mikrovlnná rúra a iné bežne používané domáce spotrebiče. Tento úkon je používaný zväčša ako súčasť vykonávania prania, upratovania, žehlenia alebo pri príprave a podávaní pokrmov.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

g) Starostlivosť o bielizeň (pranie, žehlenie)

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže zabezpečiť dohľad, asistovať alebo priamo prať a žehliť základné oblečenie a posteľnú bielizeň prijímateľa. Pre opranie bielizne má prijímateľ zabezpečenú funkčnú automatickú pračku a prostriedky na pranie (prášok, aviváž). Úkon zahŕňa roztriedenie špinavej bielizne, vloženie do pračky, vyloženie bielizne z pračky a vyvešanie opranej bielizne. Opatrovateľka na druhý deň môže zabezpečiť žehlenie a poukladanie bielizne do skrine. Pre zabezpečenie úkonu žehlenia má prijímateľ funkčnú žehličku a žehliacu dosku.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,5 hod.

h) Starostlivosť o lôžko

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže asistovať alebo priamo vymeniť posteľnú bielizeň prijímateľa – vankúš, paplón, plachta. Znečistená posteľná bielizeň je uložená podľa požiadaviek prijímateľa do nádoby alebo miestnosti na to určenej. U imobilného prijímateľa sa táto činnosť vykonáva vždy, keď je bielizeň znečistená. Lôžko u takéhoto prijímateľa, musí byť prístupné z dvoch strán. Na matrac posteľe sa pokladá antidekubitný matrac po celej dĺžke. Polohovateľné lôžko a antidekubitný matrac si zabezpečuje prijímateľ.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

i) Vynášanie drobného odpadu do zbernej nádoby

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže zabezpečiť dohľad, asistovať alebo priamo zabezpečovať vynesenie odpadu do najbližšej zbernej nádoby, odpad musí byť riadne zaistený v jednorazovom nepremokavom ochrannom obale. Opatrovateľka bude vykonávať tento úkon v ochranných

rukaviciach, ktoré zabezpečuje poskytovateľ. Nepremokavý ochranný obal je spolu s odpadom vysypaný do zberných nádob na to určených a nie je vrátený späť prijímateľovi. Prijímateľ si zabezpečuje jednorazové nepremokavé obaly (vrecia na odpad) z vlastných prostriedkov. Opatrovateľka nie je zodpovedná za triedenie odpadu.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

j) Donáška uhlia, dreva, vody, vynesenie popola

Popis úkonu: Tieto úkony sa vykonávajú u prijímateľa, ktorý v rodinnom dome nemá zavedený verejný zdroj pitnej vody a vykuruje si dom drevom alebo uhlím. Donáška vody pozostáva z nanosenia vody z najbližšieho vodovodného zdroja. Používajú sa výhradne čisté nádoby klienta o obsahu maximálne 10 l. Donesená voda slúži na pokrytie pitného režimu, varenia, umytia riadu, základnej hygieny a splachovania WC. Donáška dreva, uhlia, rozumie sa prinesenie dreva, uhlia do bytu klienta z úložného priestoru v rámci bydliska (pivnice, drevárne) na celý deň alebo víkend. Používané nádoby na donášku dreva, uhlia musia byť bezpečné a primerane veľké do obsahu 10 kg. Skladanie uhlia, ukladanie a štiepanie dreva sa nevykonáva. Kúrenie vo vykurovacích telesách a ich čistenie – pri zatápaní vo vykurovacích telesách je opatrovateľka riadne oboznámená s ich obsluhou, čo potvrdzuje svojím podpisom na písomnom zázname, ktorý bol spísaný v spolupráci s prijímateľom. Vykurovacie telesá sa vymetajú za studena, popol sa prenáša v kovovej nádobe a vysypáva na bezpečné miesto určené prijímateľom.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

k) Úkony spojené s prevádzkou a udržiavaním domácnosti (realizovanie úhrad)

Popis úkonu: opatrovateľ/ka môže asistovať alebo priamo realizovať úhrady spojené s domácnosťou na pošte, v banke, poprípade zabezpečí iné administratívne úkony spojené s vedením domácnosti. Pri realizovaní úhrad opatrovateľkou poskytne prijímateľ opatrovateľke predpis na úhradu a finančnú zálohu na zrealizovanie úhrady proti podpisu. Opatrovateľ/ka po zrealizovaní platby prinesie prijímateľovi potvrdenie a vyúčtuje finančnú zálohu. Prijatú zálohu, účel platby a vyúčtovanie zálohy opatrovateľka zaznamenáva do zošita v domácnosti prijímateľa.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

(6) V oblasti základných sociálnych aktivít sa poskytuje:

a) sprievod:

1. sprievod na lekárske vyšetrenie –vykonáva sa zväčša u prijímateľov, ktorí sú osamelí, nemajú blízkych príbuzných. Opatrovateľ/ka sprevádza chodiaceho prijímateľa na vyšetrenie taxíkom, imobilného sanitným vozidlom. Platby za taxík a sanitné vozidlo si uhradza prijímateľ z vlastných prostriedkov. V tomto úkone je tiež možné objednať a priniesť lieky z lekárne pre prijímateľa. Ak je prijímateľ objednaný na lekárske vyšetrenie v predstihu, termín oznámi koordinátorke terénnej opatrovateľskej služby alebo opatrovateľke čo najskôr.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 – 2,0 hod. max. 7,5 hod./denne

2. sprievod pri vybavovaní úradných záležitostí – sprievod do inštitúcií, ktoré poskytujú verejné služby. Opatrovateľ/ka vyzdvihne prijímateľa v jeho byte a sprevádza ho do potrebnej inštitúcie. Po vybavení si všetkých záležitostí sprevádza prijímateľa späť do bytu.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 2,0 hod.

3. sprievod pri záujmových činnostiach – sprostredkovanie kontaktu so spoločenským prostredím, opatrovateľ/ka vyzdvihne prijímateľa v jeho byte a sprevádza ho. Ak prijímateľ používa pri chôdzi kompenzačné pomôcky, tieto by mali byť vhodné a bezpečné.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 – 2,0 hod.

b) predčítanie pre fyzickú osobu, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca. Opatrovateľ/ka asistuje pri používaní kompenzačných pomôcok na čítanie alebo v prípade potreby prečíta prijímateľovi, čo je potrebné, podľa jeho prianí a požiadaviek.

c) tlmočenie

1. pre fyzickú osobu, ktorá je nepočujúca alebo fyzickú osobu, ktorá má ťažkú obojstrannú nedoslýchavosť - najmä pri vybavovaní úradných záležitostí, pri návšteve lekára, pri záujmových činnostiach. Poskytovateľ sprostredkuje prijímateľovi odborníka pre tlmočenie podľa jeho požiadaviek.

2. pre fyzickú osobu, ktorá je hluchoslepá - najmä pri vybavovaní úradných záležitostí, pri vybavovaní úradnej a osobnej korešpondencie a pri nakupovaní, pri návšteve lekára, pri záujmových činnostiach. Poskytovateľ sprostredkuje prijímateľovi odborníka pre tlmočenie.

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

a) potreba dohľadu v určenom čase - sa vykonáva u prijímateľov, ktorí sú v posudku o odkázanosti na opatrovateľskú službu na dohľad odkázaní. Dohľad sa vykonáva pri úkonoch sebaobsluhy, starostlivosti o domácnosť a základných sociálnych aktivitách. Minimálny čas dohľadu je 1,5 hodiny denne, maximálny čas dohľadu, ktorý vie poskytovateľ zabezpečiť je 11,5 hodín.

b) **Potreba nepretržitého dohľadu** – nepretržitý dohľad sa neposkytuje.

V.

Začatie poskytovania opatrovateľskej služby

(1) Ak poskytovateľ má voľné kapacity na poskytnutie opatrovateľskej služby – má k dispozícii voľnú opatrovateľku bude žiadateľovi poskytovanie služby započaté do 30 dní od podania žiadosti, resp. ak nastane nejaká zmena na strane žiadateľa napr. hospitalizácia aj neskôr. O zmenách informuje zamestnanca poskytovateľa žiadateľ telefonicky alebo osobne.

(2) Ak poskytovateľ nemá voľné kapacity na poskytnutie opatrovateľskej služby, žiadosť je vedená v „Evidencii žiadostí o uzatvorenie/ukončenie a zmien Zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby – terénnej. V evidencii je zaznamenané registrátorne číslo, dátum podania, meno a priezvisko žiadateľa, číslo spisu, dátum vybavenia a ako bola žiadosť vybavená. Žiadosť o poskytnutie opatrovateľskej služby poskytovateľ prostredníctvom poverenej osoby – sociálnej pracovníčky mesta elektronicky zaznamenáva do IS SOC.

(3) Pred určeným začiatkom poskytovania opatrovateľskej služby sa dohodne a zrealizuje návšteva domácnosti žiadateľa za účelom predstavenia opatrovateľky a podpísania zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby. Sociálna pracovníčka mesta - koordinátorka opatrovateľskej služby príde predstaviť žiadateľovi opatrovateľku, ktorá bude u neho službu

vykonávať, opatrovatel'ka sa zoznámi so žiadateľom a oboznámi sa s rozsahom vykonávaných úkonov u žiadateľa. Žiadateľ doručí potvrdenie o bezinfekčnosti prostredia od svojho ošetrojúceho lekára nie staršie ako 3 dni pred začatím poskytovania opatrovateľskej služby.

(4) Sociálna pracovníčka predloží žiadateľovi návrh zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby a jednotlivé body zmluvy mu jemu zrozumiteľným spôsobom vysvetlí. Ak žiadateľ súhlasí zmluvu podpíše a prípadne odovzdá opatrovatel'ke kľúč od brány. O odovzdaných veciach spíšu prijímateľ a opatrovatel'ka protokol o odovzdaní. Prijímateľ je ďalej informovaný, že opatrovatel'ka je povinná svoju prácu preukazovať vo výkaze, ktorý prijímateľ podpíše každý deň a na konci mesiaca podpisuje prijímateľ aj opatrovatel'ka počet poskytnutých hodín za aktuálny mesiac. V prípade, že prijímateľ vzhľadom na svoj zdravotný stav nie je schopný podpísať poskytnuté hodiny, výkaz po dohode s koordinátorkou môže podpisovať príbuzný prijímateľa. Výkaz slúži na výpočet úhrady prijímateľa za poskytnutú sociálnu službu. Do výkazu sa zaznamenáva aj neprítomnosť opatrovatel'ky počas dovolenky, paragrafov, práceneschopnosti. V prípade, že sa opatrovatel'ky navzájom zastupujú každá opatrovatel'ka má u prijímateľa svoj výkaz.

VI.

Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby

(1) Pred začiatkom poskytovania opatrovateľskej služby, najneskôr v deň pred začatím poskytovania opatrovateľskej služby poskytovateľ a prijímateľ uzatvoria zmluvu o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby (ďalej aj „zmluvu“) v súlade so zákonom o sociálnych službách.

(2) Zmluvu za stranu poskytovateľa podpisuje primátor mesta, za stranu prijímateľa sám žiadateľ a v prípade obmedzenia na právne úkony súdom stanovený opatrovník. Súčasťou Zmluvy je kalkulačný list, v ktorom sa zisťuje či príjem žiadateľa je postačujúci na úhradu za sociálnu službu. Ak je nepostačuje príjem žiadateľa na úhradu, tak na základe vyhlásenia o úhrade za opatrovateľskú službu platí rozdiel úhrady iná fyzická osoba (platiteľ). V takom prípade môže byť uzatvorená zmluva o úhrade za poskytnutú opatrovateľskú službu

(3) Zmluva je vyhotovená v troch origináloch. Jeden originál zostáva prijímateľovi alebo súdom stanovenému opatrovníkovi a dva originály ostávajú poskytovateľovi, jeden sa zakladá do osobného spisu klienta vedeného koordinátorkou opatrovateľskej služby. Druhý sa zakladá do centrálnej evidencie zmlúv mesta.

(4) V zmluve sú zakotvené podmienky poskytovania sociálnej služby.

(5) Zmluva obsahuje: označenie zmluvných strán, - druh poskytovanej služby, - vecný rozsah a formu poskytovanej služby, - deň začatia poskytovania služby, - čas poskytovania služby, - miesto poskytovania služby, - sumu úhrady za službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia, - podmienky zvyšovania sumy úhrady za službu, - dôvody odstúpenia od dohody/zmluvy, - sumu nezaplatenej úhrady za službu v prípadoch, kedy prijímateľovi ani jeho rodičom alebo plnoletým deťom nevznikne povinnosť platiť úhradu (z dôvodu nedostatočného príjmu).

(6) Ak sa zmenia skutočnosti, ktoré sú predmetom zmluvy o poskytovaní služby, možno tieto skutočnosti meniť dodatkami k zmluve v rovnakom počte ako je zmluva.

VII.

Úhrada za poskytované sociálne služby

- (1) Poskytovateľ sociálnej služby v žiadnom prípade nepodmieňuje uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb peňažným alebo nepeňažným plnením.
- (2) Za poskytované úkony opatrovateľskej služby sa platí úhrada v zmysle uzatvorenej zmluvy.
- (3) Ceny za opatrovateľskú službu je určená v súlade s VZN v platnom znení.
- (4) Zmeny v úhradách za poskytovanú opatrovateľskú službu podliehajú schváleniu Mestským zastupiteľstvom Spišské Vlachy.
- (5) Prijímateľ platí úhradu, ktorú si dohodol s poskytovateľom v zmluve.
- (6) Ak dôjde k zmene určenia cien za poskytovanú službu poskytovateľ je povinný to oznámiť prijímateľovi najmenej 3 dni pred dátumom účinnosti nových cien. Zároveň bude prijímateľ vyzvaný k podpisu nového dodatku k zmluve o poskytovaní opatrovateľskej služby.
- (7) Za dni prerušenia poskytovania opatrovateľskej služby zo strany prijímateľa aj zo strany poskytovateľa sa úhrada neplatí.
- (8) Opatrovateľka, ktorá vykonáva opatrovateľskú službu u prijímateľa v posledný deň v mesiaci odovzdáva koordinátorke Výkaz o poskytnutej opatrovateľskej službe (ďalej len „výkaz“), v ktorom sú vyznačené dni kedy bola opatrovateľská služba u prijímateľa skutočne vykonaná.
- (9) Výkaz obsahuje tieto údaje: - obdobie (mesiac, rok), - meno, priezvisko a adresu prijímateľa, stupeň odkázanosti, meno a priezvisko opatrovateľky, - dohodnutý rozsah v hodinách a dňoch.
- (10) Správnosť údajov vo výkaze potvrdzuje svojim podpisom prijímateľ, opatrovateľka a primátor. Sociálny pracovník - koordinátor/ka následne vypočíta úhradu za dané obdobie.
- (11) Platba za opatrovateľskú službu sa uhrádza najneskôr do 20 – tého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca a to v pokladni mesta alebo bezhotovostne na číslo účtu poskytovateľa IBAN: SK64 5600 0000 0034 4002 1001, v poznámke sa uvedie mesiac, počet hodín, meno prijímateľa.
- (12) Celkové zúčtovanie úhrady za sociálnu službu sa vykoná vždy po ukončení príslušného mesiaca.

VIII.

Práva a povinnosti pri poskytovaní opatrovateľskej služby

1) Práva a povinnosti prijímateľa:

- a) Prijímateľ má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá umožňuje realizovať jeho základné ľudské práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti.
- b) Prijímateľ má právo na zabezpečenie dostupnosti informácií v jemu zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsoboch poskytovania opatrovateľskej služby a o úhrade za túto službu.
- c) Prijímateľ má právo na ochranu osobných údajov.
- d) Prijímateľ má právo na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov.
- e) Prijímateľ má právo zvoliť si kontaktnú osobu, ktorú bude poskytovateľ kontaktovať

a informovať pri nedostupnosti prijímateľa alebo pri náhlych nepredvídaných situáciách. Pôjde o zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu.

f) Prijímateľ má právo podieľať sa na určovaní ako aj riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb.

g) Na základe svojej žiadosti odovzdať kľúče od bytu/domu opatrovateľke, ak vzhľadom k svojmu zdravotnému stavu alebo iným okolnostiam nie je schopný otvárať dvere bytu sám.

h) Jednostranne ukončiť zmluvu o poskytovaní sociálnej služby bez uvedenia dôvodu.

i) Zmeniť, zrušiť alebo dohodnúť si aj ďalšie úkony opatrovateľskej služby a byť dopredu oboznámený so zmenou úhrady.

j) Prijímateľ je povinný platiť úhradu za sociálnu službu v poskytovateľom stanovenej výške a v termíne splatnosti.

k) Prijímateľ je povinný písomne oznámiť poskytovateľovi do ôsmich dní zmeny v skutočnostiach rozhodujúcich na trvanie odkázanosti na sociálnu službu

l) Prijímateľ je povinný písomne oznámiť poskytovateľovi sociálnej služby zmeny v príjmových pomeroch a majetkových pomeroch rozhodujúcich na určenie sumy úhrady za sociálnu službu.

m) Prijímateľ je povinný poskytovateľovi oznámiť výšku svojich príjmov a čestným vyhlásením preukázať výšku úspor a hodnotu majetku, ohlásiť zmeny vo výške príjmu, úspor a zmeny v hodnote majetku, ktoré sú rozhodujúce na určenie sumy úhrady za sociálnu službu.

n) Prijímateľ je povinný na výzvu Mesta Spišské Vlachy zúčastniť sa posúdenia zdravotného stavu a opätovného posúdenia zdravotného a sociálneho stavu v termíne určenom lekárom podľa zákona o sociálnych službách.

(2) Práva a povinnosti poskytovateľa:

a) Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby, ktoré sa môžu v čase meniť.

b) Poskytovateľ sociálnej služby je povinný aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností, poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni a spolupracovať s rodinou, mestom a komunitou.

c) Poskytovateľ je povinný dodržiavať a postupovať podľa § 10 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov pri používaní prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia.

IX.

Vedenie dokumentácie

(1) Poskytovateľovi pri poskytovaní opatrovateľskej služby vzniká v zmysle zákona o sociálnych službách povinnosť zabezpečiť evidenciu prijímateľov a úkonov spojených s poskytovanou opatrovateľskou službou.

(2) Spisovú dokumentáciu vo forme samostatne vedeného spisu (ďalej aj „spis prijímateľa“) zakladá poskytovateľ opatrovateľskej služby každému prijímateľovi.

(3) Spisy jednotlivých prijímateľov sa vedú v listinnej aj elektronickej podobe a sú uložené v uzamykateľnej skrini v kancelárii sociálneho oddelenia - referátu opatrovateľskej služby. Prístup k spisom prijímateľov majú : sociálny pracovník - koordinátor/ka opatrovateľskej služby. Prijímatelia sú oboznámení so skutočnosťou, že na požiadanie môžu kedykoľvek

nahliadať do svojho osobného spisu. V prípade poskytovania NFP na podporu a rozvoj opatrovateľskej služby majú na základe písomného súhlasu prijímateľa prístup k spisu prijímateľa osoby poverené kontrolou výkonu opatrovateľskej služby v zmysle zmluvy o poskytnutí NFP.

(4) Spis prijímateľa sa vedie, eviduje a archivuje v zmysle platného Registratúrneho poriadku Mesta Spišské Vlachy, ktorý bol schválený štátnym archívom v Bratislave s účinnosťou od 01.01.2024.

(5) Spis prijímateľa obsahuje: - dokumentáciu evidovanú pred zavedením opatrovateľskej služby (záznamový hárok, žiadosť o poskytovanie domácej opatrovateľskej služby s povinnými prílohami), - dokumentáciu vytvorenú na začiatku poskytovania opatrovateľskej služby (zmluvu o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby, kalkulačný list), - dokumentácia, ktorá sa postupne vytvára počas poskytovania opatrovateľskej služby (rozhodnutia o dôchodku na aktuálny rok, kalkulačný list na aktuálne na obdobie, žiadosť o zmenu rozsahu opatrovateľskej služby, dodatky k zmluve o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby, žiadosť o ukončenie domácej opatrovateľskej služby, Oznámenie o úmrtí a iné...). Výkazy o poskytnutí opatrovateľskej služby a odhlásenia v prípade realizácie projektov sú evidované v mesačnom spise poskytnutia opatrovateľskej služby, ktorý slúži ako podklad k mesačnej žiadosti o poskytnutie NFP.

(3) Zamestnanci poskytovateľa pracujúci s osobnými údajmi prijímateľov sú viazaní mlčanlivosťou. Poskytovateľ spracováva osobné údaje prijímateľov na účely sociálnej služby so súhlasom každého prijímateľa. Prijímatelia sú informovaní a prevezmú písomnú informáciu, ktorá sa poskytuje pri získavaní osobných údajov od dotknutej osoby v zmysle platných predpisov.

(4) Archivácia spisu po ukončení poskytovania opatrovateľskej služby sa riadi platným registratúrnym poriadkom poskytovateľa.

X.

Odovzdanie kľúčov od bytu prijímateľa opatrovateľskej služby

(1) Prijímateľ má možnosť v zmysle svojich zdravotných obmedzení (napr. imobilita, riziko pádov, nedoslýchavosť) odovzdať poskytovateľovi kľúč od bytu v zmysle opatrenia na zníženie rizika. Obmedzenia posudzuje koordinátorka opatrovateľskej služby pri prvom stretnutí.

(2) Prijímateľ svoje vlastné rozhodnutie a odovzdanie kľúčov potvrdzuje písomne na tlačive „protokol o odovzdaní kľúčov“. Tlačivo je následne založené v spise prijímateľa.

(3) Prijímateľ odovzdáva kľúč od bytu koordinátorke, ktorá na základe písomných záznamov odovzdá kľúč opatrovateľke, ktorá bude pridelená k prijímateľovi. Opatrovateľka je za kľúč zodpovedná, ak ho nepotrebuje odovzdá ho koordinátorke, ktorá ho vráti prijímateľovi alebo jeho príbuzným a skutočnosť zaznamená písomne do spisu klienta na tlačive „protokol o vrátení kľúčov od bytu prijímateľa“.

(4) Opatrovateľka vždy pred príchodom do bytu prijímateľa zazvoní a to aj v prípade, keď má kľúč. Dôvodom je, aby prijímateľ o zamestnancovi vedel.

(5) V prípade neprítomnosti prijímateľa alebo dovolenky opatrovateľky sa kľúč od bytu odovzdá prijímateľovi resp. príbuznému alebo odovzdá zastupujúcej opatrovateľke.

XI.

Návštevy zamestnancov opatrovateľskej služby v domácnosti prijímateľa

- (1) Prijímateľa v jeho domácnosti okrem opatrovateľky, navštevujú koordinátorka pri prehodnocovaní rozsahu opatrovateľskej služby alebo kontrolnej návšteve za účelom zistenia spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou podľa aktuálnych potrieb prijímateľa.
- (2) Za účelom kontroly, či je starostlivosť poskytovaná v dohodnutom rozsahu a v pracovnom čase opatrovateľky, môže byť návšteva v domácnosti prijímateľa zrealizovaná podľa potrieb koordinátorkou opatrovateľskej služby bez vopred oznámenej kontroly.
- (3) Zamestnanci poskytovateľa nikdy nevstupujú do bytu prijímateľa v jeho neprítomnosti.
- (4) Prítomnosť a návštevy iných zamestnancov poskytovateľa sa realizujú iba na základe predchádzajúceho súhlasu prijímateľa resp. príbuzného po telefonicknej dohode.
- (5) Pre účely dokumentácie realizovaných projektov na podporu opatrovateľskej služby môže byť so súhlasom prijímateľa vyhotovená fotodokumentácia, ktorá je súčasťou projektovej podpornej dokumentácie.

XII.

Postup pri riešení krízových situácií

- (1) V domácnosti prijímateľa ostáva na viditeľnom mieste „Informačný list prijímateľa sociálnej služby“, ktorý obsahuje meno a priezvisko prijímateľa, adresu, dátum narodenia, telefonický kontakt, hlavnú diagnózu, meno a priezvisko príbuzného a jeho telefonický kontakt, meno a priezvisko ošetrojúceho lekára a jeho telefonický kontakt, zoznam užívaných liekov, kontakt na poskytovateľa, sociálnu pracovníčku – koordinátorku, opatrovateľku, ktorý slúži pri krízových situáciách v zorientovaní sa potrebnej pomoci napr. pri náhlom zhoršení zdravotného stavu a nutnosti následného lekárskeho ošetrovania.
- (2) V prípadoch, že sa opatrovateľka nedokáže s prijímateľom v určenom čase skontaktovať, napr. neotvára tak najprv volá prijímateľovi, potom koordinátorku resp. príbuznému podľa potreby RZP.
- (3) Ak to vážnosť situácie vyžaduje opatrovateľka pri vstupe do domácnosti a po zhodnotení zdravotného stavu najprv zavolá RZP a až následne informuje koordinátorku a aj príbuzných o vzniknutej situácii.

XIII.

Podnety, návrhy a sťažnosti k poskytovanej sociálnej službe

- (1) Každý prijímateľ má kedykoľvek možnosť podávať (ústne aj písomne) pripomienky, návrhy a podnety súvisiace s poskytovaním sociálnej služby a to osobne u opatrovateľky, ktorá je s ním v dennom kontakte, alebo u koordinátorky/ sociálnej pracovníčky, ktorá navštívi domácnosť prijímateľa za týmto účelom na základe telefonického podnetu. Prijímatelia sú informovaní o tom, že pripomienky, návrhy a podnety môžu podávať aj anonymným spôsobom prostredníctvom podania na pošte resp. emailom na msuspv@spisskevlachy.sk.
- (2) Spokojnosť prijímateľov s poskytovanou sociálnou službou je jedným z cieľom poskytovateľa. Prijímatelia majú viacero spôsobov vyjadrenia svojej spokojnosti: pri plánovaných osobných stretnutiach s koordinátorkou. Koordinátorka z týchto stretnutí vedie záznam, ktorý následne podpisujú všetci zúčastnení – prijímateľ, opatrovateľka, koordinátorka.

Poskytovateľ zisťuje spokojnosť prijímateľov s poskytovanou sociálnou službou pri náhodných i ohlásených kontrolách adresne a 1x ročne anonymnou formou prostredníctvom dotazníkov spokojnosti, kde majú prijímatelia možnosť anonymne reagovať na úroveň a spôsob poskytovaných služieb a zároveň vyjadriť návrhy a podnety k zlepšeniu kvality poskytovaných služieb.

(3) Sťažnosti k poskytovaniu sociálnych služieb alebo na správanie a prístup zamestnancov poskytovateľa v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov môže podať prijímateľ, príbuzný alebo iná osoba a to písomnou formou v zmysle platnej Smernice č. 1/2017 vybavovaní sťažností a petícií v podmienkach samosprávy Mesta Spišské Vlachy účinná od 4.9.2017. Poskytovateľ pri vybavovaní sťažností postupuje podľa spomínaného materiálu.

XIV.

Ukončenie poskytovania sociálnej služby

(1) Prijímateľ môže jednostranne vypovedať dohodu o poskytovaní sociálnej služby kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu; výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

(2) Prijímateľ oznámi vypovedanie od zmluvy o poskytovaní sociálnej služby poskytovateľovi písomne „žiadost“ o ukončenie poskytovania domácej opatrovateľskej služby“, na základe ktorej poskytovateľ vypracuje písomnú dohodu o ukončení poskytovania opatrovateľskej služby.

(3) Poskytovateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby len z týchto dôvodov:

a) prijímateľ sociálnej služby hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie .

b) pri poskytovaní opatrovateľskej služby sa za porušenie povinnosti vyplývajúcej z dohody považuje aj hrubé porušenie dobrých mravov, ktoré narúša občianske spolužitie, ktorého sa dopustí manžel, manželka, rodič alebo plnoleté dieťa prijímateľa tejto sociálnej služby vo vzťahu k zamestnancovi opatrovateľskej služby,

c) prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie sumy úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu

d) prevádzka sociálnej služby je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na dohode o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmu nevýhodu,

e) obec alebo vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu,

f) prijímateľ sociálnej služby bez vážneho dôvodu nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako šesť po sebe nasledujúcich mesiacov; za vážny dôvod sa považuje najmä pobyt v zdravotníckom zariadení.

g) Pri jednostrannom vypovedaní zmluvy je poskytovateľ sociálnej služby povinný doručiť prijímateľovi sociálnej služby písomnú výpoveď s uvedením dôvodu výpovede.

(4) Ukončenie poskytovania sociálnej služby z dôvodu úmrtia prijímateľa je spracované na základe doloženia úmrtného listu/ Oznámenia o úmrtí príbuznými / Evidenciou obyvateľstva.

Záver

- a) S týmto postupom sú oboznámení zamestnanci mesta oddelenia sociálnych služieb – referátu terénnej opatrovateľskej služby, ktorí pracujú priamo s prijímateľmi.
- b) S týmto postupom sú oboznámení prijímatelia a v prípade záujmu ho okrem tlačovej podoby obdržia aj v elektronickej podobe. V elektronickej podobe je zverejnená aj jeho aktuálna podoba na internetovej stránke: https://www.spisskevlachy.sk/index.php?page=socialne_oddelenie
- c) Tento postup nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu primátora mesta.
- d) Originál tohto dokumentu je uložený na sociálnom oddelení, prípadné aktualizácie a zmeny budú popísané v histórii dokumentu s označenou verziou.

Spracoval/a:

Mgr. Mária Dzurillová – sociálny pracovník mesta/ koordinátorka opatrovateľskej služby.

Schválil/a:

JUDr. Adriána Tkáčová – prednostka mestského úradu
Vladimír Baloga – primátor mesta

História dokumentu

Číslo verzie	Popis	Dátum	Spracovateľ
0.1	Vytvorenie dokumentu	01.12.2025	Mgr. Mária Dzurillová

V Spišských Vlachoch, dňa 01.12.2025

Vladimír Baloga
primátor mesta