

Smernica:

Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Spišské Vlachy

„Q“

Opatrovateľská služba – terénna

Poskytovateľ:	Mesto Spišské Vlachy SNP 87/34 053 61 Spišské Vlachy
IČO:	00329657
Register:	Košického samosprávneho kraja
Zodpovedný garant:	Mgr. Mária Dzurillová

Obsah

1. Evidenčný list štandardu	4
2. Záznamy o zmenách štandardu	5
3. Úvod	6
4. Poslanie a vízia rozvoja komunitných sociálnych služieb	6
5. Východiskové pojmy a zoznam skratiek	7
6. 1. OBLASŤ: PROCEDURÁLNE PODMIENKY	8
6.1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie,.....	8
6.1.2 Kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom.	9
6.1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby	11
6.1.4 Kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby	14
6.1.5 Kritérium: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby	15
6.1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a siet'ovanie ďalšej podpory	16
6.1.7 Kritérium: Podpora pri zabezpečovaní zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia	17
6.1.8 Kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia	18
6.1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním.	18
6.1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.	20
6.1.11 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. .	21
6.1.12 Kritérium: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru.	22
6.1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou	23
6.1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony	23
6.1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách	24
7. 2. OBLASŤ: PERSONÁLNE PODMIENKY	24
7.2.1 Kritérium: Personál poskytovateľ sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby	24
7.2.2 Kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s §84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľom sociálnej služby a ich potrebám	25

7.2.3 Kritérium: Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne právnymi predpismi	27
7.2.4 Kritérium: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia.....	29
7.2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľ sociálnej služby	30
8. 3. OBLASŤ: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY	30
8.3.1 Kritérium: Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby.	30
8.3.2 Kritérium: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.	31
8.3.3 Kritérium: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám	31
8.3.4 Kritérium: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov	31
8.3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov.....	31
9. Záver.....	32
10. Zoznam príloh	32
11. Zoznam všeobecne záväzných predpisov a interných normotvorných aktov	32

1. Evidenčný list štandardu

Platnosť štandardu od:				
Vypracovala:	Mgr. Mária Dzurillová			
	JUDr. Adriana Tkáčová			
Schválil:	Vladimír Baloga – primátor mesta			
Zverejnenie na webovom sídle:				
Zverejnenie pre užívateľov :				
Oboznámenie personálu:	Dátum	Priezvisko	Podpis	
	Záznam o vnútornej kontrole dodržiavania štandardu	Dátum	Vykonal	Podpis

2. Záznamy o zmenách štandardu

Číslo kritéria	Dátum zmeny	Stručný opis zmeny

3. Úvod

Mesto Spišské Vlachy (ďalej len „mesto“), ako poskytovateľ sociálnych služieb, považuje kvalitu sociálnych služieb poskytovaných vo verejnom záujme ako jednu z hodnôt, na ktorých je celý systém komunitnej starostlivosti o svojich obyvateľov postavený. V rámci procesu komunitného plánovania prijímatelia sociálnych služieb, ich rodinní príslušníci, ale aj iní verejní a neverejní poskytovatelia sociálnych služieb vyjadrili potrebu neustále zvyšovať kapacitné a kvalitatívne možnosti terénnych a ambulantných sociálnych služieb (rozšíriť možnosti stravovania oprávnených obyvateľov v prevádzkach verejného stravovania bližšie k ich prirodzenému prostrediu, rozšíriť kapacitu domácej opatrovateľskej služby). Mesto dobrovoľne pristúpilo k systému riadenia kvality s cieľom zosystemizovať a zdokumentovať vlastnú dlhoročnú prax podľa terminológie a systematiky v zmysle zákona 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a pomenovať niektoré veci, ktoré sa vykonávali len intuitívne už v roku 2021 a to vypracovaním smernice: *„Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Spišské Vlachy“*. Vzhľadom na súčasný právny stav je potrebnú spomínanú smernicu zosúladiť so zmenami, ktoré priniesla novela zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach pre štandard kvality.

Sociálne služby predstavujú mimoriadne dôležitú oblasť spoločnosti, ktorá silno ovplyvňuje kvalitu života každého človeka predovšetkým v nepriaznivých, ťažších životných situáciách.

Rozsah a kvalita sociálnych služieb preukazuje mieru vyspelosti spoločnosti.

Vyspelý štát sa prostredníctvom legislatívnych požiadaviek na poskytovateľov sociálnych služieb usiluje stanoviť a zabezpečiť minimálnu úroveň kvality sociálnych služieb.

4. Poslanie a vízia rozvoja komunitných sociálnych služieb

Jednou zo základných úloh mesta pri výkone samosprávy je starostlivosť o všestranný rozvoj svojho územia a naplnenie potrieb svojich obyvateľov. Naplnenie očakávaní, predstáv a skutočných potrieb obyvateľov mesta v sociálnej oblasti budeme považovať za jednu z priorit a za dôležitú súčasť verejnej politiky na miestnej – komunálnej úrovni. Dlhodobou udržateľný ekonomický rast na miestnej úrovni sa dá dosiahnuť najmä prostredníctvom komunitného vedeného miestneho rozvoja, plánovaním služieb pre obyvateľov, zapojením jednotlivcov, občianskych iniciatív alebo celých skupín komunity tak, aby sa významnou mierou znížili riziká ich sociálneho vylúčenia. Zabezpečenie dostupnosti sociálnych služieb na komunitnej úrovni je v súlade s požiadavkami a princípmi uplatňovanými v medzinárodných ľudskoprávných dokumentoch, ale aj s princípmi Európskeho spoločenstva o rozvoji sociálnych služieb orientovaných na občana. Vzhľadom na dôsledky starnutia obyvateľov spojené i s predlžujúcim sa vekom dožitia, spojeným s nárastom počtu starších ľudí odkázaných na dlhodobú sociálno-zdravotnú starostlivosť, je potrebné vytvárať podmienky na dostupnosť a udržateľnosť tejto starostlivosti. V nemalej miere je preto potrebné sa zaoberať otázkami typu: Aké sociálne služby je potrebné ešte zriadiť? Aká cieľová skupina najviac potrebuje sociálne služby? Má mesto dostatok personálnych, finančných a materiálnych zdrojov na poskytovanie sociálnych služieb? Je dostatočne rozvinutá spolupráca s ostatnými poskytovateľmi sociálnych služieb na území mesta? Obyvatelia mesta, ako prijímatelia sociálnych služieb, majú právo na primerane dostupnú sieť kvalitných sociálnych služieb, aj z dôvodu, že sú poskytované s použitím verejných finančných prostriedkov.

5. Východiskové pojmy a zoznam skratiek

Východiskové pojmy :

- Problematiku kvality sociálnych služieb definuje zákon 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, na ktorý budeme v každodennej praxi požívať názov „zákon o sociálnych službách“.
- Zákon o sociálnych službách pracuje v súvislosti s problematikou kvality sociálnych služieb so štyrmi základnými pojmami: oblasť, kritérium, štandard, indikátor. Pri našej práci budeme hovoriť o problematike „štandardov kvality“.
- V tejto smernici je uprednostnená zrozumiteľnejšia a jednoduchšia jazyková forma aj vzhľadom k tomu, že je určená nielen zamestnancom, ale prístup k nej budú mať aj prijímatelia sociálnych služieb a zúčastnení o sociálne služby, ich rodinní príslušníci, odborná i laická verejnosť.
- Zákon o sociálnych službách používa termín prijímateľ sociálnej služby, pre účely tejto smernice a každodennej praxe budeme používať aj pojmy „klient“ a „užívateľ služieb“ ako synonymá s vedomím, že v medzinárodnom terminologickom jazyku je uprednostňované označenie užívateľ služieb.
- V celom texte tejto smernice sa pod označením zúčastnenca, užívateľ, prijímateľ, klient chápu aj zúčastnenkyne, užívateľky, prijímateľky, klientky a nepoužívame alternatívne výrazy (užívateľ/ka).
- Sociálne služby sú zamerané na naplnenie individuálnych potrieb a osobných cieľov prijímateľa sociálnych služieb, preto v texte používame singulár (nie zúčastnení, prijímatelia, užívatelia, klienti).
- Terénna forma sociálnej služby sa poskytuje fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom prostredí alebo v jej domácom prostredí.

Zoznam skratiek :

Q – kvalita

OSL – domáca opatrovateľská služba mesta

FO – fyzická osoba

SR – Slovenská republika

VZN – všeobecne záväzné nariadenie mesta

MsÚ – Mestský úrad Spišské Vlachy

Čl. – článok

PSS – prijímateľ sociálnej služby

6. 1. OBLASŤ: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

6.1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju naplňa a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.

Strategická vízia poskytovania opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy tvorí prílohu č. 1 tejto smernice, vychádza z Komunitného plánu sociálnych služieb mesta Spišské Vlachy na obdobie rokov 2021 – 2031, Koncepcie rozvoja sociálnych služieb VUCKE, Zákona o sociálnych službách a Národných priorít rozvoja sociálnych služieb na roky 2021-2030 a z požiadaviek ochrany ľudských práv a slobôd v sociálnych službách.

OSL je poskytovaná fyzickej osobe na území mesta, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je minimálne II. podľa prílohy č. 3 Zákona o sociálnych službách v platnom znení, čo od 1.9.2025 zodpovedá stupňu č. I v zmysle Zákona o integrovanej posudkovej činnosti a jej je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, pri úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách v jej prirodzenom domácom prostredí. Opatrovateľskou službou sa poskytujú úkony, ktorých rozsah na základe sociálnej a zdravotnej posudkovej činnosti zhrnutých v integrovanom posudku určuje IZP/ Rozhodnutím mesto v hodinách. Minimálny rozsah úkonov sebaobsluhy nesmie byť nižší, ako je minimálny rozsah zodpovedajúci stupňu odkázanosti fyzickej osoby, ak sa poskytovateľ sociálnej služby s prijímateľom sociálnej služby na návrh prijímateľa sociálnej služby nedohodne inak v zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

Cieľom opatrovateľskej služby je poskytnúť komplexnú starostlivosť o prijímateľa služby v jeho prirodzenom domácom prostredí na čas, kedy to nevyhnutne potrebuje a kedy táto starostlivosť nemôže byť zabezpečená rodinnými príslušníkmi vlastným pričinením. Poskytovanie starostlivosti terénou formou považujeme za efektívny nástroj na zabezpečenie zotrvania našich obyvateľov vo svojom domácom prostredí, na predchádzanie ich umiestňovania do zariadení, poskytujúcich sociálne služby s pobytom ako aj nástroj pomoci rodinám, ktorá sa stará o osobu so zdravotným znevýhodnením.

Našou víziou je zvýšiť dostupnosť opatrovateľskej služby a efektívnou spolupracou vytvárať vhodné prostredie pre zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzických osôb, odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby a ich rodín viesť samostatný plnohodnotný život.

Každoročne je podávaná správa o Plnení KPSS mesta Spišské Vlachy a na zasadnutí sociálnej komisie sa vyhodnocuje stav poskytovania sociálnych služieb za uplynulý kalendárny rok. Prijímatelia a aj ostatní obyvatelia sa pri tvorbe KPSS a pri vyhodnocovaní spokojnosti

s poskytovanou sociálnou službou môžu zapojiť prostredníctvom dotazníkov. Vzniesť pripomienky k spôsobu, cieľu, vízii a poslaniu OSL môžu PSS ako ja občania kedykoľvek.

Procedurálne štandardy kvality dávajú záväzkom v oblasti dodržiavania základných práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb konkrétnu podobu. Viaceré kritériá sa explicitne venujú ochrane ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb:

- právo na rovnosť príležitostí, resp. nediskrimináciu (K 1.2);
- právo na prístupné sociálne služby a ďalšie služby (K 1.2, 1.6, K 1.7);
- podpora pri realizácii práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti (K 1.7);
- ochrana života a zdravia, vrátane práva na ochranu pred mučením, krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním (K 1.11, 1.10);
- právo slobodne komunikovať (K 1.12);
- právo na nenarušovanie osobného priestoru, resp. právo na súkromie (K 1.12);
- právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou (K 1.13);
- právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony (K 1.14);
- právo na určenie dôvernej osoby pri poskytovaní vybraných sociálnych služieb (K 1.15).

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty a dokumenty mesta:

- 1) Výpis z registra poskytovateľov sociálnych služieb.
- 2) Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Spišské Vlachy na obdobie rokov 2021-2031.
- 3) Správy o plnení KPSS Mesta Spišské Vlachy.
- 4) VZN o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v zriaďovacej pôsobnosti Mesta Spišské Vlachy v platnom znení.
- 5) Strategická vízia poskytovania opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy.
- 6) Zákon o sociálnych službách.
- 7) Zákon o integrovanej posudkovej činnosti.

6.1.2 Kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý splňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá splňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom. Žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli

alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.

Ľudia sú slobodní a rovní v dôstojnosti i v právach. Základné práva a slobody sú neodňateľné, neodcudziteľné, nepremlčateľné a nezrušiteľné.“ (Čl.12 Ústavy SR)

„Fyzická osoba má právo výberu sociálnej služby a formy jej poskytovania a právo výberu poskytovateľa sociálnej služby. Má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti, a na zabezpečenie dostupnosti informácií v jej zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná.“¹

- a) Poskytovateľ má zamestnanca, ktorý transparentne a zrozumiteľne informuje záujemcov o opatrovateľskú službu o podmienkach poskytovania sociálnej služby, o forme, rozsahu a aj o výške úhrady.
- b) Mesto pri poskytovaní domácej opatrovateľskej služby (ďalej len „OSL“) plne rešpektuje základné ľudské práva a slobody žiadateľov a prijímateľov tejto služby.
- c) Základné práva a slobody sa zaručujú všetkým bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické, či iné zmýšľanie, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie.
- d) OSL je poskytovaná fyzickej osobe na území mesta, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách v jej prirodzenom domácom prostredí.
- e) Žiadateľ je pri poskytovaní základného sociálneho poradenstva, pred podaním žiadosti o zabezpečenie alebo poskytnutie OSL informovaný o základných ľudských právach, slobodách a o povinnostiach prijímateľa OSL v prirodzenom domácom prostredí.
- f) Žiadateľ resp. príbuzný žiadateľa o poskytnutie OSL je prostredníctvom základného sociálneho poradenstva informovaný aj o inej potrebnej podpory-pomoci poskytovanej iným subjektom, napr. ADOS, poskytovanie sociálnej služby v jedálni, požičiavanie pomôcok, donáška obedov, DSS, Zariadenie podporovaného bývania, ZpS atď.
- g) Poskytovateľ v žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní OSL informuje o výške úhrady za poskytovanú sociálnu službu v €/ hod. v zmysle platného VZN.
- h) Opatrovateľská služba sa poskytuje so slobodným súhlasom prijímateľa, ktorý umožní vstup do svojej domácnosti zamestnancom poskytovateľa..

¹ § 6 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

- i) Poskytovateľ sa aktívne zapája do projektov, ktoré slúžia na podporu OSL a tým je služba finančne dostupnejšia pre prijímateľa sociálnej služby.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty a dokumenty mesta:

- 1) VZN v platnom znení
- 2) Postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy (leták).
- 3) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba - terénna
- 4) Žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní soc. služby
- 5) www.spisskevlachy.sk
- 6) Realizácia dopytových a národných projektov (2014 – 2025).

6.1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o poskytovaní sociálnych služieb vyjadreného jej podpisom). Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.

Mesto poskytuje OSL na základe písomnej žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Oprávneným žiadateľom je obyvateľ s trvalým alebo prechodným pobytom na území mesta (ďalej len „oprávnená osoba“). Žiadosť musí mať písomnú formu a musí byť doručená na adresu: Mesto Spišské Vlachy, SNP 87/34, 053 61 Spišské Vlachy.

Formulár žiadosti je dostupný na sociálnom oddelení a na www.spisskevlachy.sk

Žiadosť musí obsahovať:

- a) identifikačné a kontaktné údaje žiadateľa (meno, priezvisko, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu a ak má žiadateľ evidovaný aj prechodný pobyt aj adresu prechodného pobytu, tel. kontakt alebo e-mail),
- b) miesto, druh a formu sociálnej služby, deň začatia poskytovania a dobu poskytovania sociálnej služby,
- c) doklad o výške príjmu žiadateľa a iných s ním spoločne posudzovaných osôb za prechádzajúci kalendárny rok a doklad o výške aktuálneho príjmu žiadateľa a iných s ním spoločne posudzovaných osôb ku dňu podania žiadosti (u osoby povinnej podávať daňové priznanie k dani z príjmov doklad o výške príjmu za bezprostredne

predchádzajúce daňové obdobie dane z príjmov potvrdený príslušným správcom dane a kópiu daňového priznania za bezprostredne predchádzajúce daňové obdobie dane z príjmov),

- d) čestné vyhlásenie žiadateľa a iných s ním spoločne posudzovaných osôb o majetkových pomeroch,
- e) odôvodnenie žiadosti,
- f) súhlas so spracovaním osobných údajov v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov za účelom posúdenia a vybavenia žiadosti,
- g) právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu (kópia), resp. od 1.9.2025 právoplatný integrovaný zdravotný posudok,
- h) dátum vyhotovenia žiadosti,
- i) vlastnoručný podpis žiadateľa, rodinného príslušníka resp. opatrovníka.

Postup pri plnení kritéria

- 1) Ak má obyvateľ mesta, alebo jeho zákonný zástupca záujem o poskytnutie OSL, je oboznámený s podmienkami, cieľmi a účelom poskytovania tejto služby. Pri poskytovaní sociálneho poradenstva zodpovedný zamestnanec komunikuje jednoducho a nepoužíva cudzie slová a odborné výrazy. V prípade, že sa záujemca rozhodne OSL využiť, zamestnanec mesta mu poskytne formulár žiadosti (Príloha č.4).
- 2) Ak záujemca doručí žiadosť, táto je evidovaná v podateľni Mestského úradu Spišské Vlachy a následne pridelená na vybavenie príslušnému organizačnému útvaru. Ak žiadosť neobsahuje požadované údaje a povinné prílohy, zodpovedný zamestnanec mesta písomne alebo telefonicky vyzve žiadateľa na doplnenie žiadosti (napr.: chýba právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu). Sociálny pracovník mesta je si vedomý, že OSL je určený osobám odkázaným na pomoc inej osoby a hlavne u osamelých osôb aktívne pomáha pri vybavovaní žiadosti a v prípade ich súhlasu a požiadavky aj osobnou návštevou žiadateľa.
- 3) Ak je žiadosť o uzatvorenie zmluvy na poskytnutie OSL kompletná, zodpovedný zamestnanec mesta základným sociálnym poradenstvom spresní vecný rozsah jednotlivých sebaobslužných úkonov, úkonov starostlivosti o svoju domácnosť, základných sociálnych. Ak má mesto dostatočnú kapacitu na poskytnutie OSL, spracuje návrh zmluvy (Príloha č.5).
- 4) V opačnom prípade, ak mesto nemá dostatočnú kapacitu, osloví iných dostupných poskytovateľov OSL, zistí ich možnosti a navrhne žiadateľovi poskytovanie OSL iným verejným alebo neverejným poskytovateľom resp. zaradí žiadateľa do Evidencie žiadostí o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby.

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje označenie zmluvných strán, druh poskytovanej sociálnej služby, vecný rozsah sociálnej služby, formu poskytovania sociálnej služby, deň začatia poskytovania sociálnej služby, miesto poskytovania sociálnej služby, sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia, podmienky jej vrátenia, podmienky jej zúčtovania a lehotu na jej zúčtovanie, podmienky zvyšovania sumy úhrady

za sociálnu službu, dôvody jednostrannej výpovede zmluvy a sumu nezaplatenej úhrady za sociálnu službu (pohľadávky voči fyzickým osobám s vyživovacou povinnosťou).

- 1) V prípade, že mesto má dostatočnú kapacitu na poskytnutie OSL, zodpovedný pracovník navštívi žiadateľa v domácnosti, oboznámi ho s postupom poskytovania OSL, spíše s ním Záznam zo sociálneho šetrenia a podá sociálne poradenstvo ohľadne využitia iných sociálnych služieb napr. požičiavanie pomôcok a zdravotných služieb ADOS, ktoré by uľahčili starostlivosť o žiadateľa vypracuje návrh zmluvy, ktorý spolu so žiadateľom prerokuje v jeho domácom prostredí a vysvetlí mu všetky zákonom ustanovené podmienky.
- 2) Zodpovedný pracovník, pri prerokovaní návrhu zmluvy, kladie dôraz hlavne na presný deň, hodinu a miesto začatia poskytovania služby a spôsob zmeny vecného rozsahu zmluvy (akým spôsobom je oznámená zmena napr.: v prípade náhlej hospitalizácie a pod.). Ak žiadateľ odmietne podpísať návrh zmluvy, sociálny pracovník mu podá základné sociálne poradenstvo a ak je potrebné predmetný návrh zmluvy prepracuje v prospech žiadateľa.
- 3) Zmluva je vyhotovená v troch exemplároch, pričom prijímateľ obdrží jeden rovnopis a dva rovnopisy obdrží poskytovateľ. Meniť a doplňovať obsah zmlúv je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané obidvoma zmluvnými stranami.
- 4) Súčasťou Zmluvy je kalkulačný list, v ktorom je určený postup výpočtu úhrady za OSL.
- 5) Poskytovanie OSL začína na zmluvne dohodnutom mieste v deň a hodinu, na ktorej sa obidve zmluvné strany dohodli. Prijímateľ predloží potvrdenie o bezinfekčnosti. V prípade, že nedôjde k začatiu poskytovania OSL v zmluvne dohodnutý deň napr. z dôvodu hospitalizácie, návštevy príbuzných či nepredloženia potvrdenia o bezinfekčnosti v zmluvne dohodnutý deň, poskytovanie OSL začína po vzájomnej dohode prijímateľa a poskytovateľa a po predložení potvrdenia o bezinfekčnosti.
- 6) Poskytovateľ vedie osobný spis prijímateľa.
- 7) Poskytovateľ vedie evidenciu zmlúv o poskytovaní opatrovateľskej služby.
- 8) Poskytovateľ vedie evidenciu ukončených zmlúv v aktuálnom roku.
- 9) Poskytovateľ každoročne ku 31.1. zverejňuje výpočet EON za predchádzajúci rok.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty a dokumenty mesta:

- 1) VZN o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v zriaďovacej pôsobnosti Mesta Spišské Vlachy v platnom znení.
- 2) Výpočet ekonomický oprávnených nákladov.
- 3) Postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy (leták).
- 4) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna.
- 5) Žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- 6) Záznam zo sociálneho šetrenia pred spísaním zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby.
- 7) Zmluva o poskytovaní sociálnej služby

- 8) Dohoda o ukončení poskytovania sociálnej služby.
- 9) Zákon o sociálnych službách.
- 10) Zákon č. 40/1964/ Zb. občiansky zákonník.
- 11) Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

6.1.4 Kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby

Štandard: Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.

Poskytovateľ má spracované pracovné postupy, a to najmä v súvislosti s úkonmi, pri ktorých by mohlo v dôsledku nesprávneho postupu dôjsť k ohrozeniu života, zdravia alebo poškodeniu majetku klienta či ostatných zainteresovaných strán.

Poskytovanie základného sociálneho poradenstva s ohľadom na individuálnosť a špecifickosť nepriaznivej sociálnej situácie obyvateľa je vykonávané prostredníctvom osobného rozhovoru a sociálneho šetrenia v domácnosti občana sociálnou pracovníčkou mesta s požadovaným vzdelaním za prítomnosti príbuzného žiadateľa, ak o to požiada.

Poskytovateľ prijíma nových zamestnancov – opatrovateľky s požadovaným vzdelaním v zmysle zákona o sociálnych službách a v závislosti od záujmu žiadateľov, vedených v zozname „Žiadosti o uzatvorenie alebo zmien zmlúv o poskytovaní OSL.

Poskytovateľ zoznami s postupmi príslušných odborných pracovníkov a v rámci **adaptačného procesu** nových zamestnancov. Poskytovateľ zabezpečuje, aby mali zamestnanci možnosť **pravidelne sa vzdelávať a aktualizovať** si svoje vedomosti a zručnosti pri vykonávaní postupov, za ktoré sú zodpovední. Opatrovateľky podliehajú koordinátorky opatrovateľskej služby – sociálnej pracovníčke, ktorá ich metodicky usmerňuje, dbá o rovnomerné rozloženie a využitie, pracovného času, riadi prípadné zástupy opatrovateľiek navzájom, uskutočňuje pracovné rady, zabezpečuje supervíziu, školenia BOZP rieši vzniknuté problémy a konflikty priamo v domácnosti.

V rámci predchádzaniu rizika budovania závislosti prijímateľa opatrovateľskej služby na opatrovateľke poskytovateľ, prostredníctvom sociálnej pracovníčky volí vhodnú zmenu opatrovateľky pri vzájomnom zástupe opatrovateľiek a pri zmenách počtu požadovaných hodín, komunikuje s prijímateľom aj príbuznými prijímateľa pri riešení kompenzačných pomôcok – najmä polohovacie postele, zdvíhacieho zariadenia a pod., využitia ADOS resp. doplnkových služieb ako je pedikúra, kaderníčka či kozmetička ako ja prípadnú nevyhnutnú konzultáciu s lekárom, psychiatrom či iným odborníkom pre uľahčenie práce opatrovateľky v domácom prostredí a tým ustrážiť i predchádzať nadmernej fyzickej námahy zamestnancov hlavne pri imobilných prijímateľoch sociálnej služby.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty a dokumenty mesta:

- 1) Zákon o sociálnych službách
- 2) Program supervízie
- 3) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna
- 4) Zmluva o poskytovaní sociálnej služby opatrovateľská - terénna
- 5) Pracovné náplne zamestnancov

6.1.5 Kritérium: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 33 až 40 a § 57 sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie

prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania. Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory. V procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ktorý špecifikuje starostlivosť, podporu a možnosti nezávislého života podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.

Keďže terénna forma sociálnej služby je zo svojej podstaty vysoko individualizovaná, musí vychádzať z potrieb a osobných cieľov prijímateľov sociálnej služby. U OSĽ v zmysle § 41 nie je potrebné vypracovávať individuálny plán, aj keď sa úkony vykonávania sociálnej služby zaznamenávajú písomne. Plánovanie pri OSĽ väčšinou prebieha jednorázovo a to prostredníctvom sociálneho poradenstva pri zisťovaní potrieb pred spísaním zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby, ktoré sú zaznamenané v Zázname zo sociálneho šetrenia pred spísaním zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby. Nie je prípustné aby v snahe komplexne vyhovieť potrebám, predstavám a preferenciám prijímateľa sociálna služba nahrádzala iné verejné služby ako sú kosenie trávnikov, odpratávanie snehu, veľké upratovanie, čistenie kobercov, umývanie okien, údržba záhrady, pestovanie plodín a kvetov atď.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty a dokumenty mesta:

- 1) Zákon o sociálnych službách
- 2) VZN o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v zriaďovacej pôsobnosti Mesta Spišské Vlachy v platnom znení.
- 3) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna
- 4) Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby

6.1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaní kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a sieťovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).

Poskytovateľ uznáva, že prijímateľ napriek nepriaznivej sociálnej situácii (napr. z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, zníženej sebestačnosti) zostáva jedinečnou individualitou s vlastnou životnou históriou, súčasnosťou, s určitými schopnosťami, vedomosťami, zručnosťami, ktoré by sa vplyvom poskytovanej sociálnej služby nemali znižovať, ale naopak – kultivovať a rozvíjať, minimálne udržiavať alebo účinne brániť ich rýchlemu regresu. Aktivizácia sa realizuje podľa schopností a možností prijímateľa, spoluprácou s rodinou, obcou a komunitou. Kľúčovou hodnotou je podpora zvyšovania aktívnej účasti prijímateľov OSL pri definovaní ich vlastných potrieb, ktoré im môžu pomáhať tieto služby saturovať. V rámci opatrovateľskej služby je dôležité prepájanie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, najmä s ADOS poskytujúcimi alebo zabezpečujúcimi fyzioterapiu s cieľom udržania, podpory a obnovy funkčnej zdatnosti a spomalenia progresie choroby. Poskytovateľ TSS sa zameriava na podporu prijímateľa k svojpomoci ponukou programov zručností, tréningov (napr. tréningov pamäti). Poskytovateľ dbá na previazanosť sociálnych služieb a nadväzujúcich služieb, najmä zdravotníckych (psychiatria, psychológia, odborní lekári a pod.).

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty a dokumenty mesta:

- 1) Zákon o sociálnych službách
- 2) VZN o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v zriaďovacej pôsobnosti Mesta Spišské Vlachy v platnom znení.
- 3) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna
- 4) Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby

6.1.7 Kritérium: Podpora pri zabezpečovaní zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby pri realizácii jeho práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti. V prípade potreby zdravotných výkonov, ktoré nie je možné poskytnúť v zariadení, má poskytovateľ pobytovej sociálnej služby vypracovaný postup pre zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby zabezpečuje alebo realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmiernenie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu predovšetkým prostredníctvom skríningu.

Poskytovateľ rešpektuje výber poskytovateľa zdravotnej starostlivosti prijímateľom opatrovateľskej služby, aktívne pomáha a podporuje prijímateľa pri napĺňaní jeho práva na zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti. Následne zamestnanci komunikujú s lekárom v ambulantnej sieti/ odborníkom, či už pri objednávaní termínov vyšetrenia resp. sprevádzajú prijímateľa na vyšetrenie, nákup liekov v lekární preferujúcej prijímateľom, o potrebe ADOS, poskytujú informácie prijímateľom o správnych hygienických návykoch, životospráve, nových kompenzačných pomôckach, ktoré napr. využíva aj iný prijímateľ.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty a dokumenty mesta:

- 1) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna
- 2) Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby

6.1.8 Kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán). Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímateľa sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

Pri poskytovaní opatrovateľskej služby prichádzajú do úvahy krízové situácie ako sú napr. nájdenie mŕtveho prijímateľa, situácia keď prijímateľ neotvára dvere, situácia keď opatrovateľka cíti plyn, agresívny prijímateľ, obťažovanie opatrovateľky prijímateľom resp. rodinným príslušníkom, úraz opatrovateľky pri výkone opatrovateľskej služby, úraz prijímateľa, zhoršenie zdravotného stavu prijímateľa, poškodenie/ krádež majetku prijímateľa, zistenie násilia páchaného na prijímateľovi, nedostatok personálu z dôvodu nákazlivej choroby, prekážky v práci na strane zamestnávateľa – napr. hospitalizácia prijímateľa v nemocnici/ liečenie prijímateľa/ karanténa prijímateľa resp. náhle úmrtie prijímateľa. Odhlásenie OSL sa uskutočňuje na predpísanom tlačive prijímateľa, môže byť doložená lekárska správa. V prípade nariadenej karantény prijímateľa je po prekonaní ochorenia potrebné doložiť potvrdenie o bezinfekčnosti prostredia prijímateľa sociálnej služby.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty a dokumenty mesta:

- 1) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna
- 2) Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby

6.1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu

v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania. Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyvodená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

a) Mesto v súlade s právnymi predpismi vyvodí príslušné opatrenia ak zistí neprípustné postoje a správanie svojich zamestnancov poskytujúcich OSL. Za neprijateľné je považované :

- ☐ ponižovanie, vysmievanie sa,
- ☐ ignorovanie, zastrašovanie,
- ☐ podvádzanie,
- ☐ vnucovanie,
- ☐ vyrušovanie,
- ☐ nerešpektovanie individuálneho tempa,
- ☐ obviňovanie,
- ☐ fyzické tresty,
- ☐ prijímanie osobných darov,
- ☐ nenahlásenie situácie stretu záujmu, kedy prijímateľ služby alebo opatrovateľský personál podliehajú dvom a viacerým autoritám, ak sa ich požiadavky zásadne líšia od cieľov poskytovania OSL.

Postup pri porušení kritéria

- 1) Každý zamestnanec je povinný okamžite hlásiť svojmu priamemu nadriadenému porušenie základných ľudských práv a slobôd.
- 2) Priamy nadriadený zamestnanca okamžite začne preverenie podnetu, prevedie miestne šetrenie v prirodzenom prostredí užívateľa a v písomnom zázname uvedie závery šetrenia a návrh na riešenie.
- 3) V prípade menej závažných porušení pravidiel správania sa zamestnanca priamy nadriadený zamestnanca vykoná: - upozornenie a pohovor so zamestnancom,
 - prechodné zníženie osobného ohodnotenia,
 - spoločná návšteva prijímateľa OSL s ospravedlnením sa zamestnanca,
 - doplnkové vzdelávanie,
 - upozornenie na porušenie pracovnoprávných predpisov.
- 4) V prípade závažných porušení pravidiel správania sa zamestnanca bude zamestnávateľ postupovať podľa pracovnoprávných predpisov.

- 5) Prijímateľ OSL a zákonní zástupcovia prijímateľa majú právo podať sťažnosť.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna
- 2) Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby
- 3) Zákoník práce
- 4) Etický kódex zamestnancov opatrovateľskej služby Mesta Spišské Vlachy
- 5) Smernica č. 1 /2017 o vybavovaní sťažností a petícií účinná od 4.9.2017

6.1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby informuje a sprístupní prijímateľom sociálnej služby mechanizmy/spôsoby nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytovanú sociálnu službu. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť. Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.

Vyjadrenie spokojnosti/nespokojnosti s poskytovanou sociálnou službou dáva obraz o tom, či sociálna služba zodpovedá potrebám prijímateľov. Je to dôležitý zdroj informácií o možnostiach, ako sociálnu službu zlepšiť. Prieskum spokojnosti /nespokojnosti možno považovať za nástroj „kontroly“ prijímateľa nad sociálnou službou, ktorá mu je poskytovaná. Sťažnosť je obranou proti neoprávnenému zásahu do práv a právom chránených záujmov prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ má vypracované pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností. Korektné, účinné, rýchle (bez zbytočných prieťahov) vybavenie sťažností zabezpečuje poskytovateľovi OSL dobrú povesť a vysokú kvalitu poskytovaných sociálnych služieb. V prípadoch, keď prijímateľ má problémy s komunikáciou, zabezpečuje poskytovateľ sťažovateľovi k dispozícii tlmočníka. Záznam o ústnej sťažnosti je k dispozícii u sociálneho pracovníka poskytovateľa.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna
- 2) Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby
- 3) Smernica č. 1 /2017 o vybavovaní sťažností a petícií účinná od 4.9.2017.

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

Štandard: Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnych služieb v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnych služieb a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje zájemcu sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby zájemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Poskytovateľ o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

Mesto ako poskytovateľ má verejne prístupné základné informácie o poskytovaní opatrovateľskej služby zverejnené na www.spisskevlachy.sk kde je uvedený oficiálny názov poskytovateľa, IČO štatutárneho zástupcu a zodpovedného pracovníka, adresu sídla poskytovateľa, miesto poskytovania OSL, telefonický kontakt, ciele a princípy sociálnej služby, cieľovú skupinu, podmienky poskytovania či cenu.

Každoročne sú zverejnené ekonomické oprávnené náklady na opatrovateľskú službu www.spisskevlachy.sk

Informácie týkajúce sa oblasti zdravia, či informácie osobného charakteru sú poskytované odborným spôsobom a na to určeným kompetentným pracovníkom prostredníctvom základného sociálneho poradenstva.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Výpis z registra poskytovateľov sociálnych služieb.
- 2) Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Spišské Vlachy na obdobie rokov 2021-2031.

- 3) Správy o plnení KPSS Mesta Spišské Vlachy.
- 4) VZN o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v zriaďovacej pôsobnosti Mesta Spišské Vlachy v platnom znení.
- 5) Strategická vízia poskytovania opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy.
- 6) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna.
- 7) Postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy (leták).

6.1.12 Kritérium: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby umožní, aby prijímatelia sociálnej služby mohli slobodne a bez cenzúry využívať u poskytovateľa dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email a internet). Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľov sociálnej služby na súkromie pri komunikácii. Poskytovateľ sociálnej služby vytvorí podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkuje im potrebnú podporu tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania. Poskytovateľ sociálnej služby umožní prijímateľom pobytovej sociálnej služby prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať v objekte poskytovateľa sociálnej služby (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia

Čo sa týka práva na nenarušovanie osobného priestoru a práva na súkromie pri OSL poskytovanej v domácnosti prijímateľa ide o:

- vstup do obydľia (Ústava SR zaručuje nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia; poskytovateľ OSL resp. jeho zamestnanec nemá právo bez vyzvania vstúpiť do bytu domu, taktiež nemá právo proti vôli prijímateľa žiadať kľúč od bytu/domu);
- v prípade straty kľúča nahlási jeho stratu prijímateľovi resp. príbuznému a zamestnávateľovi,
- pri zabezpečovaní prác v domácnosti sa opatrovateľka dohodne s prijímateľom, čo chce v rámci úkonov starostlivosti o domácnosť realizovať; nevykonáva nič nad dohodnutý rámec,
- bez súhlasu prijímateľa neotvára zásuvky, skrine, nemanipuluje s osobnými vecami prijímateľa, nevyhadzuje z chladničky potraviny, atď.;
- bez dohody s prijímateľom sa nevykonávajú služby v domácnosti bez jeho prítomnosti;
- pri poskytovaní úkonov osobnej hygieny, starostlivosti na lôžku a pri podobných úkonoch zamestnanec poskytovateľa OSL postupuje tak, aby bolo chránené súkromie, intimita a dôstojnosť prijímateľa,
- pri vyberaní pošty zo schránky neotvára listové zásielky.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna
- 2) Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby

6.1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali. Prijímateľom sociálnej služby sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.

Právo na nezávislý spôsob života súvisí s právom na zdravie, pretože najviac možná úroveň fyzického a duševného zdravia je podmienkou nezávislosti. Podmienkou nezávislosti je aj naplnenie práva na primeranú životnú úroveň (výživa, hygiena, oblečenie, bývanie). K nezávislému spôsobu života je potrebné mať finančné prostriedky, čo súvisí s príjmom z práce či sociálnym zabezpečením. Právo na nezávislý spôsob života teda chápeme s ohľadom aj na tieto dielčie sociálne práva. Právo na život v komunite je súčasťou práva na nezávislý spôsob života; v rámci OSI sa vníma najmä ako zabezpečenie plnohodnotnej pomoci a podpory v prirodzenom prostredí prijímateľa a predchádzanie jeho inštitucionalizácii.

Prijímateľovi sú sprostredkované možnosti zapájania sa do bežného života komunity s primeranou podporou (v prípade osôb so zdravotným postihnutím vrátane poskytovania sociálneho poradenstva o možnostiach podpory cez iné systémy, napr. pomôcky zo zdravotného poistenia, či v rámci peňažných príspevkov na kompenzáciu).

Spolupráca s rodinou a sociálnou sieťou prijímateľa tak, aby sa podporilo zotrvanie prijímateľa v jeho prirodzenom sociálnom prostredí.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna
- 2) Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby

6.1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony. Zamestnanci zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi sociálnej služby vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť

porozumieť informáciám, rozhodovať sa. Podpora pri rozhodovaní a spolupráca s rodinou a dôverníkom je prevažujúci model.

Poskytovateľ OSL prostredníctvom sociálnej pracovníčky v prípade, ak je prijímateľom osoba zbavená alebo obmedzená v spôsobilosti na právne úkony, môže poskytnúť informácie, ako postupovať v procese prinavrátenia spôsobilosti na právne úkony. Poskytovateľ OSL môže na dané účely podávať odborné stanoviská/vyjadrenia napr. o schopnostiach a zručnostiach prijímateľa sociálnej služby, o miere potrebnej podpory, o práci s rizikom, o prostredí, v ktorom žije. Poskytovateľ OSL (jeho zamestnanci) môžu byť účastníkmi procesu v konaní o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony (napr. ako svedok, ktorý zachytil, resp. má prístup k významným skutočnostiam pre dané konanie; môže pomáhať nájsť najlepšie možné právne opatrenie a riešenie, v súlade s vôľou a záujmami prijímateľa a v záujme prevencie nadmerného obmedzenia prijímateľa v jeho právach). Poskytovateľ OSL môže pomáhať prijímateľovi spracovať právne podanie na súd, v ktorom navrhuje vhodné opatrenia pre jeho podporu. Poskytovateľ OSL môže byť tiež určitým ochrancom toho, aby nedošlo k nadmernému obmedzeniu prijímateľa v jeho právach. Napr. pri nedobrovoľnej hospitalizácii alebo pri nedobrovoľnom umiestnení v zariadení poskytujúcom pobytovú sociálnu službu.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna

6.1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby poskytovanej ambulantnou formou alebo sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60, umožní prijímateľovi sociálnej služby využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.*

V kritériu je explicitne uvedené, že u prijímateľov terénnej opatrovateľskej služby nie je využitie práva na určenie inštitútu dôverníka uplatňované. Ak táto skutočnosť nastane je potrebné vedieť, že ak si prijímateľ vybral dôverníka, je potrebné mať od dôverníka písomný súhlas k určeniu za dôverníka. Poskytovateľ nezamieňa status a úlohy dôverníka so statusom a úlohami opatrovníka.

7. 2. OBLASŤ: PERSONÁLNE PODMIENKY

7.2.1 Kritérium: Personál poskytovateľ sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby

Štandard: *Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby sú vyškolení a majú aj písomné informácie o základných ľudských právach a slobodách, sú oboznámení s národnými a medzinárodnými ľudsko-právnymi štandardmi. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti v poskytovaní sociálnej služby, poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú informovaní, vzdelávaní a podporovaní v oblasti ľudských práv a slobôd.*

Mesto pri poskytovaní OSL plne rešpektuje individuálnu rozmanitosť žiadateľov alebo užívateľov OSL a podporuje rozvoj ich schopností, zručností a vedomostí tak, aby ich identita, osobná integrita bola plne zachovaná a aby sa aj prostredníctvom OSL čo najviac podporovala ich nezávislosť a napĺňanie ich ľudských práv ako samozrejmosť, ako súčasť bežného života. Poskytovateľ prijíma zamestnancov, ktorí spĺňajú kvalifikačné predpoklady v zmysle zákona o sociálnych službách. Zamestnanci majú umožnený profesijný rozvoj formou adaptačných aktivít, ďalšieho vzdelávania a supervízie. Sociálna pracovníčka mesta v rámci Národného projektu „Podpora zvyšovania profesionality výkonu a rozvoj ľudských zdrojov v oblasti výkonu a služieb sociálnej inklúzie pre štátnu správu a samosprávu – II. (NP PROFI II.) absolvovala modul 1: Základné východiská v oblasti ľudských práv a slobôd fyzických osôb so zdravotným postihnutím a v rámci Národného projektu „Podpora a profesionalizácia odborných kapacít v oblasti sociálneho začlenenia“ absolvovala kompetenčné vzdelávanie na tému: „Detekcia násilia páchaného na senioroch.“

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Etický kódex zamestnancov opatrovateľskej služby Mesta Spišské Vlachy
- 2) Program supervízie
- 3) Postupy pri poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľská služba – terénna
- 4) Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby
- 5) Smernica č. 1 /2017 o vybavovaní sťažností a petícií účinná od 4.9.2017.

7.2.2 Kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s §84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľom sociálnej služby a ich potrebám.

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

Organizačná štruktúra poskytovateľa OSL vychádza z pracovného poriadku. Pracovné náplne zamestnancov na jednotlivých pracovných pozíciách zodpovedajú poskytovanej OSL. Opatrovateľskú službu vykonávajú opatrovateľky, ktoré sú podriadené sociálnej pracovníčke/koordinátorky opatrovateľskej služby. Odborná spôsobilosť pre výkon sociálnej práce koordinácia opatrovateľskej služby a iných odborných činností v rámci OSL je ustanovená platným zákonom o sociálnych službách, v kombinácii so zákonom č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny.

Kvalifikačné predpoklady zamestnancov :

Mesto, ako poskytovateľ služby a zamestnávateľ má vydaný „Pracovný poriadok zamestnancov Mesta Spišské Vlachy“, ktorý okrem iného definuje aj predpoklady na výkon práce, povinnosti zamestnancov a porušenia pracovnej disciplíny. Pracovný poriadok je záväzný pre všetkých jeho zamestnancov, ktorí vykonávajú pre zamestnávateľa práce na základe pracovnej zmluvy v hlavnom pracovnom pomere. Každý zamestnanec má vypracovanú náplň práce. Pracovná zmluva sa uzatvára len so zamestnancami, ktorí spĺňajú kvalifikačné predpoklady. Medzi najdôležitejšie činnosti, ktoré sa vykonávajú ešte pred poskytnutím sociálnych služieb je poskytovanie základného sociálneho poradenstva a koordinovanie opatrovateľskej služby:

Základné sociálne poradenstvo a koordinovanie opatrovateľskej služby vykonávajú zamestnanci, ktorí majú vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa alebo druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca.

Pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách vykonávajú opatrovateľky a opatrovatelia, ktorí sú zamestnancami mesta a majú:

- akreditovaný kurz opatrovania najmenej v rozsahu 220 hodín,
- vyššie odborné vzdelanie získané v odbore vzdelávania so zameraním na opatrovanie alebo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti,
- úplné stredné odborné vzdelanie získané v odbore vzdelávania so zameraním na opatrovanie alebo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti.

Všetci zamestnanci mesta, ktorí vykonávajú sociálnu prácu ako súčasť sociálnych služieb a zamestnanci, ktorí vykonávajú odborné, obslužné a ďalšie činnosti sociálnych služieb sa riadia „Etickým kódexom sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky“.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Zákon o sociálnych službách
- 2) Zákon o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny
- 3) Zákoník práce
- 4) Etickým kódexom sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky.
- 5) Kolektívna zmluva
- 6) Organizačná štruktúra Mesta Spišské Vlachy
- 7) Pracovný poriadok
- 8) Pracovné náplne zamestnancov
- 9) Etický kódex zamestnancov opatrovateľskej služby Mesta Spišské Vlachy

7.2.3 Kritérium: Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne právnymi predpismi

Štandard: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu jeho pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.

Mesto sa pri prijímaní zamestnancov riadi predovšetkým zákonom č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme. Tento zákon sa síce nevzťahuje na zamestnancov, ktorí vykonávajú pracovné činnosti s prevahou fyzickej práce (opatrovateľov a opatrovateľky), ale vzhľadom na to, že vykonávajú služby vo verejnom záujme pre zvlášť zraniteľnú skupinu obyvateľov, pri prijímaní je vyžadované aj splnenie nasledovných kritérií:

- ☐ má spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu,
- ☐ je bezúhonná,
- ☐ spĺňa kvalifikačné predpoklady a osobitné kvalifikačné predpoklady,
- ☐ má zdravotnú spôsobilosť na prácu, ktorú má vykonávať.

Získavanie nových zamestnancov :

Pri uvoľnení pracovnej pozície, alebo pri zvyšovaní plánovanej kapacity sociálnej služby, mesto spravidla zverejní „Ponuku na obsadenie pracovnej pozície“ a oznam o plánovanom náboře na Úrade práce sociálnych vecí a rodiny v Krompachoch, na internetovom portáli (napr. PROFESIA.sk).

Spôsob výberu uchádzačov:

- 1) výberovým pohovorom a praktickou skúškou zručností,
- 2) z existujúcej vlastnej databázy po predchádzajúcich výberových konaniach,
- 3) z vlastných zdrojov.

Výberové konanie :

Primátor mesta svojim príkazom ustanoví výberovú komisiu.

Kritériá hodnotenia :

- kvalifikačné predpoklady,

- osobnostné predpoklady, schopnosť tímovej práce, psychická odolnosť, empatia, fyzická zdatnosť,
- základná znalosť problematiky a vecného rozsahu poskytovanej služby,
- nadobudnuté zručnosti a predchádzajúca prax,
- otvorenosť k ďalšiemu vzdelávaniu.

Špecifickým predpokladom pre zamestnancov terénnej sociálnej služby je pozitívny vzťah k problematike opatrovateľských služieb vykonávaných v domácom prostredí, vzťah k práci v širšom teréne; ďalej schopnosť a ochota nadväzovať pozitívny profesionálny vzťah s prijímateľom, empatia, fyzická a psychická odolnosť, komunikatívnosť a schopnosť tímovej práce.

Zaškoloňovanie zamestnancov opatrovateľskej služby :

Za zaškoloňovanie zamestnancov je zodpovedný zamestnanec sociálneho oddelenia, ktorý najprv nového zamestnanca oboznámi zo všeobecne záväznými predpismi a príslušnými internými normotvornými aktmi mesta. Následne zodpovedný zamestnanec sociálneho oddelenia mesta určí školiteľa určí školiteľa (skúseného zamestnanca - opatrovateľa), ktorý je poverený sprevádzaním nového zamestnanca v adaptačnom procese, ktorý trvá spravidla tri mesiace. Školiteľ je určený z radov zamestnancov mesta (opatrovateľov), ktorý má dostatočnú odbornosť a prax, schopnosť odovzdávať skúsenosti, schopnosť motivovať, schopnosť hodnotiť a komunikovať. Školiteľ dbá, aby noví zamestnanci dostali všetky potrebné informácie, aby si vypestovali dobré návyky a aby v kolektíve panovala pozitívna nálada.

Základné princípy zaškolenia a obsah zameraný na :

- oboznámenie sa s miestom výkonu práce a spolupracovníkmi,
- oboznámenie sa s dokumentmi, ktoré upravujú výkon pracovnej pozície (VZN, etický kódex, metodické pokyny, podmienkami kvality sociálnej služby a inými podľa pokynov zodpovedného zástupcu mesta),
- spôsob organizácie práce, pracovnou dobou prispôsobenou potrebám užívateľov služieb,
- práva a povinnosti zamestnancov,
- ochranu dát a osobných údajov,
- zaškolenie na používanie pracovných, ochranných pomôcok, rôznych kompenzačných pomôcok, zariadení a prístrojov,
- priebežné sprevádzanie nového zamestnanca pri vykonávaní činností a odborných úkonov.

Špecifiká adaptačného procesu nového zamestnanca v domácom prostredí prijímateľa :

- školiteľ najprv získa súhlas prijímateľa sociálnej služby na vykonanie procesu zaškoloňovania v jeho prirodzenom rodinnom prostredí,

- školiť môže po získaní súhlasu prijímateľa poveriť sprevádzaním pri vykonávaní činností a odborných úkonov aj opatrovateľa, opatrovateľku s dlhšou dobou praxe u konkrétného prijímateľa.

Školiť v závislosti od osobnostných predpokladov nového zamestnanca, vždy vyhodnotí riziko zneužitia ním získaných informácií a poznatkov z bydliska osamelých starších ľudí (napr.: možné rozviazanie pracovného pomeru v skúšobnej lehote).

7.2.4 Kritérium: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia.

Štandard: Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne naplňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnej služby a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnej služby a efektívne využívanie ekonomických zdrojov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za dva roky. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

Poskytovateľ OSL venuje pozornosť ďalšiemu vzdelávaniu svojich zamestnancov. Potreba systematicky rozvíjať ich vedomosti a zručnosti vyplýva zo zavádzania nových metód práce; zo zmeny prístupu k prijímateľom sociálnych služieb; súvisí so vznikom nových pracovných pozícií a funkcií; so zavádzaním štandardov kvality, a pod. Dôležitým faktorom, ktorý ovplyvňuje vzdelávacie potreby zamestnancov v OSL, sú meniace sa potreby prijímateľov sociálnych služieb.

Plán ďalšieho vzdelávania zamestnancov sa odvíja od plánov ich osobného rozvoja a konkrétnych (osobných) cieľov. Zamestnanci majú umožnený profesijný rozvoj formou adaptačných aktivít, ďalšieho vzdelávania a supervízie. Sociálna pracovníčka mesta v rámci Národného projektu „Podpora zvyšovania profesionality výkonu a rozvoj ľudských zdrojov v oblasti výkonu a služieb sociálnej inklúzie pre štátnu správu a samosprávu – II. (NP PROFII II.) absolvovala modul 1: Základné východiská v oblasti ľudských práv a slobôd fyzických osôb so zdravotným postihnutím a v rámci Národného projektu „Podpora a profesionalizácia odborných kapacít v oblasti sociálneho začlenenia“ absolvovala kompetenčné vzdelávanie na tému: „Detekcia násilia páchaného na senioroch.“

Hodnotenie zamestnancov je dôležitou súčasťou ich osobného a profesionálneho rozvoja; má svoje pravidlá a slúži ako na motiváciu zamestnancov, ich stabilizáciu, tak pre efektívne

využívanie zdrojov poskytovateľa. Pravidelné hodnotenie, o ktorého priebehu a forme je zamestnanec oboznámený, je hnacou silou pre celkový rozvoj kvality poskytovanej sociálnej služby.

7.2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľ sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, § 21, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, § 32, § 33, § 34 až 41, § 52 až 55 a § 57 má písomne vypracovaný program supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni externej supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje priebežne počas roka pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou.

Poskytovateľ OSL za účelom zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej OSL zabezpečuje zamestnancom podporu formou supervízie. Úlohou supervízie je podpora zamestnancov na vyrovnanie sa s emočne náročnými situáciami, ktoré sú súčasťou ich práce; vytváranie príležitostí na rozvoj ich profesionálnych zručností, resp. na celkový profesionálny rast. Supervízia sa považuje aj za nástroj stabilizácie personálu poskytovateľa OSL.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Zákon o sociálnych službách
- 2) Program supervízie.

8. 3. OBLASŤ: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

8.3.1 Kritérium: Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby.

Explicitne sa OSL netýka. Ak sa však zohľadňuje skutočnosť, že súčasťou každej sociálnej služby (bez ohľadu na jej druh a formu) je aj poskytovanie základného sociálneho poradenstva (§19 ods. 2 zákona), potom sa dané kritérium nepriamo týka aj TSS. Ide napríklad o poskytovanie základného sociálneho poradenstva verejným poskytovateľom opatrovateľskej služby, ktorú zriadilo mesto/obec. Keďže poskytovanie základného sociálneho poradenstva nie je v pôsobnosti opatrovateľiek vykonávajúcich úkony opatrovania v domácom prostredí prijímateľa, často sa môže vykonávať v priestoroch zriaďovateľa opatrovateľskej služby - na miestnom/obecnom úrade. Vtedy sa očakáva, že prevádzkové podmienky zriaďovateľa budú spĺňať vybrané náležitosti K3.1 (napr. prístupný vstup do budovy úradu, prístupné toalety či vstup do priestorov, v ktorých sa poskytuje základné sociálne poradenstvo).

Poskytovateľ OSL vykonáva základné sociálne poradenstvo prostredníctvom odborného zamestnanca – sociálnej pracovníčky, ktorá poskytuje základné sociálne poradenstvo osobným rozhovorom so záujemcom, žiadateľom, prijímateľom a ich príbuznými v samostatnej kancelárii bez prítomnosti iných osôb (zamestnancov poskytovateľa) pri zachovaní intímnosti a dôvernosti rozhovoru. Kancelária sociálneho oddelenia sa nachádza na prízemí budovy MsÚ,

s viditeľným označením na dverách. V prípade potreby použitia toalety, tá je prístupná na základe požiadania kľúča od sociálnej pracovníčky.

Supervízia a spoločné pracovné porady opatrovateliek sa konajú v zasadačke MsÚ. Bežné prevádzkové porady, rozdelenie prijímateľov, kontroly, poradenstvo, koučovanie je vykonávané podľa potrieb opatrovateliek a prijímateľov sociálnou pracovníčkou-koordinátorkou OSL v kancelárii sociálneho oddelenia. Personálne veci si zamestnanci majú možnosť vyriešiť na mzdovom a personálnom oddelení.

8.3.2 Kritérium: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.

Netýka sa OSL.

8.3.3 Kritérium: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečené oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám

Netýka sa OSL.

8.3.4 Kritérium: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov

Netýka sa OSL

8.3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov. Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom s výnimkou darov nepatrnej hodnoty, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.

Mesto prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a mesta. Všetky zmluvné záväzky mesta (objednávky, faktúry, zmluvy) sú zverejňované na webovom sídle mesta: <https://www.spisskevlachy.sk/>

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Smernica o prijímaní darov

9. Záver

V súlade s Národnými prioritami rozvoja sociálnych služieb je nutné zabezpečiť realizáciu práva občana na poskytovanie sociálnej služby so zohľadnením ľudsko-právneho, nediskriminačného prístupu, s dôrazom na rešpektovanie ľudskej dôstojnosti, zabezpečiť dostupnosť sociálnych služieb v súlade s potrebami cieľových skupín a komunity, zabezpečiť rozvoj sociálnych služieb dostupných pre osoby v segregovaných lokalitách s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby, zvýšiť dostupnosť komunitných sociálnych služieb s dôrazom na rozvoj sociálnych služieb pre rodinu, ktorá sa stará o svojho člena, odkázaného na pomoc inej osoby pri sebaobsluhe, deinštitucionalizovať sociálne služby, presadiť princíp integrovanej dlhodobej zdravotno-sociálnej starostlivosti, zaviesť systém zabezpečenia a hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb. Zabezpečenie dostupnosti sociálnych služieb na komunitnej úrovni je v súlade s požiadavkami a princípmi uplatňovanými v medzinárodných ľudsko-právnych dokumentoch, ale aj s princípmi Európskeho spoločenstva o rozvoji sociálnych služieb orientovaných na občana. Vzhľadom na dôsledky starnutia populácie spojené i s predlžujúcim sa vekom dožitia, spojeným s nárastom počtu starších ľudí odkázaných na dlhodobú sociálnozdravotnú starostlivosť, je potrebné vytvárať podmienky na dostupnosť a udržateľnosť tejto starostlivosti. Tieto štandardy upravujú postupy smerujúce k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb mestom Spišské Vlachy. Obyvatelia mesta, ako prijímatelia sociálnych služieb, majú právo na primerane dostupnú sieť kvalitných sociálnych služieb, aj z dôvodu, že sú poskytované s použitím verejných finančných prostriedkov.

10. Zoznam príloh

Príloha č. 1 Strategická vízia poskytovania opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy

Príloha č. 2 Postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy (leták)

Príloha č. 3 Záznam zo sociálneho šetrenia pred uzatvorením zmluvy (sociálna diagnostika)

Príloha č. 4 Žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Príloha č. 5 Návrh zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb

Príloha č. 6 Dotazník spokojnosti s poskytovanou opatrovateľskou službou

Príloha č. 7 Informačný list klienta – prijímateľa opatrovateľskej služby

Príloha č. 8 Záznam z kontroly výkonu opatrovateľskej služby

11. Zoznam všeobecne záväzných predpisov a interných normotvorných aktov

Výpis z registra poskytovateľov sociálnych služieb KSK

Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Spišské Vlachy výhľadovo do roku 2031.

VZN č. 4/2025 o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v zriaďovacej pôsobnosti Mesta Spišské Vlachy v platnom znení.

Etický kódex zamestnancov opatrovateľskej služby mesta Spišské Vlachy

Postupy pri poskytovaní opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy

Všeobecné zásady bezpečného správania na pracovisku.

Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov opatrovateľskej služby.

Kontrolou smernice, jej dodržiavania a realizovania sú poverení a zodpovední vedúci zamestnanci opatrovateľskej služby.

Smernica nadobúda platnosť dňom jej podpísania. V tlačenej podobe je uložená k nahliadnutiu a k dispozícii v kancelárii sociálneho oddelenia.

Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01.01.2026 a jej účinnosťou stráca účinnosť smernica zo dňa 30.12.2020.

V Spišských Vlachoch dňa 15.12.2025

Vladimír Baloga
primátor mesta

„Strategická vízia opatrovateľskej služby poskytovaná mestom Spišské Vlachy“

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. “

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.

Cieľom poskytovania opatrovateľskej služby je pomoc rodinám a zosúladienie 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.

Stratégiou, ako dosiahnuť náš cieľ je rozpoznať a adekvátne, odborne i empaticky reagovať na požiadavky prijímateľa, na jeho aktuálne potreby, ktoré sa môžu v čase meniť. V rámci neustáleho zvyšovania kvality poskytovanej opatrovateľskej služby chceme pri jej poskytovaní vytvoriť prostredie dôvery a atmosféru vzájomného rešpektu, profesionálnej odbornosti a zodpovednosti a to najmä budovaním stabilného a profesionálneho tímu zamestnancov opatrovateľskej služby, ochotných sa naďalej vzdelávať, ktorí budú stotožnení s našou víziou,

poslaním, cieľom i úlohami a hlavne s prirodzeným rešpektom ku každému prijímateľovi sociálnej služby a jeho spôsobu života.

Strategická úloha:

Vytvoriť organizačné, materiálne a finančné podmienky na realizáciu úloh mesta Spišské Vlachy podľa zákona o sociálnych službách a komunitného plánu sociálnych služieb.

Špecifické úlohy:

1. Poskytovať opatrovateľskú službu kvalifikovaným personálom, ktorý je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a absolvuje pravidelnú supervíziu.
2. Sociálne služby bližšie k občanom, aby ľudia čo najdlhšie zotrvali vo svojom prirodzenom prostredí zabezpečiť základným sociálnym poradenstvom a publicitou opatrovateľskej služby.
3. Získavať finančné zdroje z verejných zdrojov a tým zabezpečiť cenovo dostupnú sociálnu službu pre občanov mesta.
4. Udržiavanie prirodzených kontaktov a pozitívnych vzťahov prijímateľov sociálnej služby s rodinnými príslušníkmi a zamestnancami poskytovateľa opatrovateľskej služby navzájom.
5. Podporiť rozvoj opatrovateľskej služby zvýšením informovanosti.

POSTUP PRI UZATVORENÍ ZMLUVY O POSKYTOVANÍ OPATROVATELSKEJ SLUŽBY MESTOM SPIŠSKÉ VLACHY

podľa zákona 448/ 2008 Z. z. o sociálnych službách v znp.

- *Po nadobudnutí právoplatnosti Rozhodnutia/ Integrovaného zdravotného posudku občan požiada o uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby: Opatrovateľská služba na tlačive poskytovateľ a doloží výmer o výške dôchodku, potvrdenie úradu práce, sociálnych vecí a rodiny o poberaní príspevku na osobnú asistenciu resp. či sa poskytuje inej fyzickej osobe peňažný príspevok za opatrovanie žiadateľ a.*
- *Sociálna pracovníčka po dohode so žiadateľom navštívi jeho domácnosť a vykoná sociálne šetrenie a oboznámi žiadateľ a s postupmi opatrovateľskej služby poskytovanej mestom Spišské Vlachy. Dohodne sa čas, rozsah a začiatok poskytovania sociálnej služby, príp. odovzdanie kľúčov.*
- *Mesto Spišské Vlachy (poskytovateľ OSl) uzatvorí so žiadateľom zmluvu o poskytovaní opatrovateľskej služby, kde sa uvedie rozsah, čas a začiatok poskytovania sociálnej služby.*
- *Najneskôr v deň nástupu opatrovateľky do domácnosti žiadateľ doručí potvrdenie o bezinfekčnosti prostredia nie staršie ako 3 dni, potvrdené jeho ošetrovateľom.*
- *Deň pred začatím resp. v deň začatia poskytovania opatrovateľskej služby sociálny pracovníčka- koordinátorka opatrovateľskej služby uvedie – predstaví opatrovateľku prijímateľovi a spoločne si prejdú rozsah, úkony a čas poskytovania opatrovateľskej služby, spôsob odovzdávania financií pri nákupoch, vedenie mesačnej dokumentácie – výkazov, dôvody ukončenia zmluvy. V prípade potreby prijímateľ odovzdá opatrovateľke kľúče od bytu.*
- *Prijímateľ vypíše Informačný list, ktorý slúži na ľahšie zvládanie krízových situácií v domácnosti prijímateľa.*

V domácnosti prijímateľa je mesačný výkaz o poskytovaní opatrovateľskej služby, kde opatrovateľka denne zapisuje príchod, odchod a rozsah opatrovateľskej služby. Pravdivosť vykonávania OSl – počet hodín potvrdí podpisom prijímateľ, príp. jeho zákonný zástupca resp. rodinný príslušník.

Ak je potrebné tak v domácnosti prijímateľa je zavedený aj zošit, kde opatrovateľka zapisuje všetky náhle zmeny zdravotného stavu počas

poskytovania OSI a zároveň zošit slúži na odovzdávanie informácií medzi opatrovateľkou a príbuznými prijímateľa.

Vo výkaze na konci mesiaca prijímateľ a opatrovateľka svojim podpisom potvrdzujú počet poskytnutých hodín za mesiac. Na základe záznamu o počte skutočne poskytnutých hodín OSI vypočíta sociálna pracovníčka mesta sumu úhrady za poskytovanú OSI.

Úhrada je 2,50 € za jednu hodinu poskytovania OSI v zmysle VZN č. 3/2025 mesta Spišské Vlachy o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby.

Úhrada za OSI je splatná do 20-tého dňa nasledujúceho mesiaca do pokladne mesta alebo na účet poskytovateľa.

Kontakt:

***Soc. pracovníčka: Mgr. Mária Dzurillová, Tel.: 053 417 42 27
email: socialne@spisskevlachy.sk***

Záznam zo sociálneho šetrenia pred spísaním zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby

Meno a priezvisko :

Dátum narodenia :

Bydlisko :

Výška a druh príjmu :

1. Základné údaje o záujemcovi a jeho rodine – rodinný stav, vek, počet detí, vzdelanie, pracovné zaradenie a pod.

.....
.....

Úkony, pri ktorých záujemca potrebuje pomoc.

A. Sebaobslužné úkony

a) Hygiena

1. osobná hygiena

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

2. celkový kúpeľ

- hygienická starostlivosť o celé telo vo vani, prípadne v sprche s umytím vlasov (celkový kúpeľ sa vykonáva vždy vo vani alebo v sprchovacom kúte),
.....

b) Stravovanie a dodržiavanie pitného režimu

1. porciovanie stravy,

.....

2. obsluha (prinesenie stravy a nápoja na dosah klienta),

.....

3. kŕmenie a pomoc pri pití,

.....

c) Vyprázdňovanie močového mechúra a hrubého čreva

1. sprievod na toaletu,

.....

2. pomoc pri vyzliekaní, obliekaní,

.....

3. účelná očista po toalete,

.....

4. sprievod z toalety,

.....

5. podanie podložnej misy, močovej fľaše s následným očistením podložnej misy (fľaše),

.....

6. ochrana osobnej a posteľnej bielizne pred znečistením (nasadenie a výmena plienky),
.....

d) Obliekanie, vyzliekanie
.....

1. výber oblečenia (rozpoznanie jeho správneho vrstvenia a farieb),
.....

2. obliekanie, obúvanie,
.....

3. vyzliekanie, vyzúvanie,
.....

e) Mobilita, motorika
.....

1. sprievod pri chôdzi (chôdza po rovine, po schodoch),
.....

2. pomoc pri vstávaní z lôžka, pomoc pri líhaní na lôžko,
.....

3. polohovanie,
.....

4. pomoc pri manipulácii s predmetmi (napríklad pri uchopení lyžičky, zapínaní gombíkov),
.....

5. obsluha a premiestňovanie predmetov dennej potreby.
.....

B. Úkony starostlivosti o svoju domácnosť

a) nákup potravín a iného drobného spotrebného tovaru,
.....

b) príprava jedla, varenie, zohrievanie jedla,
.....

c) donáška jedla do domu,
.....

d) umytie riadu,
.....

e) bežné upratovanie v domácnosti,
.....

f) obsluha bežných domácich spotrebičov,
.....

g) starostlivosť o bielizeň (pranie, žehlenie),
.....

h) starostlivosť o lôžko,
.....

i) vynášanie drobného odpadu do zbernej smetnej nádoby,
.....

j) donáška uhlia, donáška dreva, vynesenie popola, donáška vody, kúrenie vo vykurovacích telesách a ich čistenie,
.....

k) ďalšie jednoduché úkony spojené s prevádzkou a udržiavaním domácnosti (administratívne úkony spojené s vedením domácnosti, napríklad zabezpečenie úhrady platieb).
.....

C. Základné sociálne aktivity

a) sprievod
.....

1. na lekárske vyšetrenie,
.....

2. na vybavenie úradných záležitostí,
.....

3. do školy, zo školy, do zamestnania a zo zamestnania,
.....

.....
4. pri záujmových činnostiach,
.....

b) predčítanie pre fyzickú osobu, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca najmä pri vybavovaní úradných záležitostí, pri vybavovaní úradnej a osobnej korešpondencie a pri nakupovaní,
.....

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,
.....

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.
.....

D. Dohľad pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a pri vykonávaní základných sociálnych aktivít (ďalej len "dohľad")

a) potreba dohľadu v určenom čase,
.....

b) potreba nepretržitého dohľadu.
.....

Podmienky bývania: do ktorých izieb, miestností bude mať opatrovateľka prístup
.....
.....

Prianie prijímateľa/ky :

Používanie kompenzačných pomôcok :

Začiatok poskytovania OSI / rozsah v hodinách denne :

Opatrenia na zníženie rizika :

Potreba odovzdanie kľúčov :

Telefonický kontakt :

Meno a priezvisko, a číslo telefónu kontaktnej osoby :

Dátum predstavenia opatrovateľky:

V Spišských Vlachoch, dňa :

Zapísala :

Svojim podpisom potvrdzujem, že som bol/a oboznámený/á s postupom pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby a s postupom pri poskytovaní opatrovateľskej služby mestom Spišské Vlachy.

.....
Záujemca/kyňa



Mesto Spišské Vlachy

Oddelenie sociálnych vecí, SNP 87/34, 053 61 Spišské Vlachy

ŽIADOSŤ O UZATVORENIE ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

1. Žiadateľ

.....
priezvisko (u žien aj rodné) meno

2. Narodený

Rodné číslo

.....
deň, mesiac, rok miesto

3. Bydlisko

Adresa trvalého pobytu:

.....
obec (mesto) ulica, číslo

.....
pošta PSČ

Adresa pobytu, ak nie je totožná s adresou trvalého pobytu:

.....
obec (mesto) ulica, číslo

Telefonický kontakt / e-mail

4. Štátne občianstvo:

Národnosť:

5. Rodinný stav:

Vzdelanie :

6. Druh sociálnej služby: opatrovateľská služba

Odľahčovacia služba

7. Forma sociálnej služby : terénna v domácom prostredí

8. Deň začatia poskytovania sociálnej služby: .

9. Rozsah (čas) poskytovania sociálnej služby:

10. Číslo právoplatného rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu/ integrovaného zdravotného posudku:

.....
Vydal: dňa,

dátum právoplatnosti

poznámka: Právoplatné rozhodnutie o odkázanosti/ právoplatný IZP je nutné predložiť spolu so žiadosťou o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

11. Príjmové a majetkové pomery žiadateľa:

druh dôchodku výška dôchodku
iný príjem (odkiaľ?, aký?) výška iného príjmu
Hotovosť (u koho)?
Vklady (kde)?
Pohľadávky (u koho)?
Nehnutelný majetok (druh, výmera, kde)?
Životné poistky (poistovňa a číslo poistky)?
poznámka: O príjmových pomeroch občana predloží potvrdenie o príjme za predchádzajúci kalendárny rok
pravidelný príjem za predchádzajúci kalendárny mesiac

12. Žiadateľ býva

vo vlastnom dome - byte (štátnom, družstevnom, rodinnom dome)
.....
v podnájme (u príbuzných)
osamelo
počet obytných miestností

13. Osoby v príbuzenskom vzťahu so žiadateľom: (manžel/manželka, rodičia, deti, vnuci, zat', nevesta)

Meno a priezvisko	Príbuzenský pomer	Adresa	Rok narodenia

14. Vzhľadom na svoj zdravotný stav nemôžem sám/sama podať žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, týmto udeľujem v mojom mene súhlas podať žiadosť inej fyzickej osobe:

.....

Dňa:

.....
čitateľný vlastnoručný podpis žiadateľa

15. Potvrdenie ošetrojúceho lekára:

Týmto potvrdzujem, že žiadateľ vzhľadom na svoj zdravotný stav
môže/nemôže sám podať žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Dňa:

.....
pečiatka a podpis lekára

16. Zákonný zástupca žiadateľa, ak nie je žiadateľ spôsobilý na právne úkony:

Meno a priezvisko
Adresa (ulica, číslo domu, PSČ, obec)
Telefonický kontakt e-mail

Dňa:

.....
čitateľný vlastnoručný podpis žiadateľa (zákonného zástupcu)

17. Súhlas dotknutej osoby so spracovaním osobných údajov:

Týmto udeľujem podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov súhlas Mestu Spišské Vlachy so spracovaním mojich osobných údajov, ktoré sú uvedené v tejto žiadosti na účel uzatvorenia zmluvy a poskytovaní sociálnej služby, následného poskytovania sociálnej služby a vedenia evidencie žiadostí v súlade s osobitnými právnymi predpismi v oblasti archívnictva a registratúry.

Tento súhlas je možné kedykoľvek odvolať.

Dňa

.....
čitateľný vlastnoručný podpis žiadateľa (zákonného zástupcu)

18. Čestné vyhlásenie žiadateľa o pravdivosti a úplnosti údajov uvedených v žiadosti:

Čestne vyhlasujem, že všetky údaje uvedené v žiadosti sú pravdivé a som si vedomý(á) právnych následkov v prípade uvedenia nepravdivých údajov.

V, dňa

.....
čitateľný vlastnoručný podpis žiadateľa (zákonného zástupcu)

19. Zoznam príloh

Doklady, ktoré je nutné k žiadosti o uzatvorenie zmluvy priložiť:

1. Právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu / právoplatný IZP
2. Posudok o odkázanosti na sociálnu službu.
3. Potvrdenie o príjme dosahovanom v kalendárnom mesiaci, v ktorom je žiadosť podaná.
4. Ak sa jedná o žiadateľa, ktorý je ženatý alebo o žiadateľku, ktorá je vydatá, je potrebné predložiť potvrdenia za oboch manželov.
5. Potvrdenie o majetkových pomeroch (tlačivo čestného vyhlásenia, ktoré musí byť úradne overené je prílohou žiadosti)
6. Potvrdenie lekára o bezinfekčnosti žiadateľa (tlačivo je prílohou žiadosti)
7. Súhlas so spracúvaním osobných údajov (tlačivo je prílohou žiadosti)
8. Vyhlásenie o oboznámení sa s platbami za poskytovanie opatrovateľskej služby (tlačivo je prílohou žiadosti)
9. Iné prílohy:
- iné doklady, ktoré sú podkladom pre uzatvorenie zmluvy (Potvrdenie z ÚPSVaR)

V dňa

.....
čitateľný vlastnoručný podpis žiadateľa
(zákonného zástupcu)

Potvrdenie lekára o bezinfekčnosti žiadateľa
Meno a priezvisko Dátum narodenia Bydlisko Týmto potvrdzujem, že menovaný/á je / nie je* nositeľom prenosného ochorenia (ak áno, uveďte názov ochorenia) a bola / nebola* mu nariadená karanténa pre podozrenie z nákazy/nákazu vyššie uvedenou chorobou. V dňa <i>odtlačok pečiatky a podpis lekára</i>
Vyhlasenie o oboznámení sa s platbami za poskytovanie opatrovateľskej služby
Meno a priezvisko Dátum narodenia Bydlisko svojim podpisom vyhlasujem, že som bol/a oboznámený/á s výškou úhrady za poskytovanie opatrovateľskej služby, ktorá je uvedená vo VZN mesta Spišské Vlachy o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby v platnom znení vo výške € za jednu hodinu poskytnutia opatrovateľskej služby. V dňa <i>podpis žiadateľa (resp. zákonného zástupcu)</i>

Vzor zmluvy

Mesto Spišské Vlachy, SNP 87/34, 053 61 Spišské Vlachy

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby

Opatrovateľská služba – terénna

/ uzatvorená v zmysle § 74 a § 80 písm. h) bod 1 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znp.

Zmluvné strany:

Poskytovateľ: Mesto Spišské Vlachy

SNP 87/34, 053 61 Spišské Vlachy

Zastúpenie: -primátor mesta

Bankové spojenie

Číslo účtu: 3440021001/5600

IBAN: SK64 5600 0000 0034 4002 1001 BIC kód banky KOMASK2

IČO: 00329657

DIČ: 2021331543

Prijímateľ/ka: meno a priezvisko

(klient/ka): adresa

Narodený/á:

Rodné číslo:

Rodinný stav:

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

1. Poskytovateľ podľa tejto zmluvy poskytuje sociálnu službu – opatrovateľskú službu v zmysle § 8 ods. 2 písm. b) zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znp.
2. Na základe rozhodnutia mesta Spišské Vlachy / IZP č. zo dňa, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa bolo rozhodnuté o odkázanosti prijímateľa/ky na sociálnu službu – opatrovateľskú službu terénnu. Menovaný/á je zaradený/á do stupňa odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby.
(Alebo na základe integrovaného zdravotného posudku od 1.9.2025)

Čl. II

Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie sociálnej služby – opatrovateľskej služby v zmysle § 41 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znp.

2. Prijímateľ/ka spĺňa podmienky poskytovania opatrovateľskej služby podľa § 41 zákona o sociálnych službách.

Čl. III

Druh a forma sociálnej služby

1. Druh sociálnej služby:
 - opatrovateľská služba – sociálna služba na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku (podľa § 12 ods. 1 písm. c) bod 2. zákona o sociálnych službách)
2. Forma sociálnej služby:
 - v domácom prostredí prijímateľa/ky (terénna)

Čl. IV

Vecný rozsah sociálnej služby

1. Sociálna služba sa bude poskytovať na základe žiadosti prijímateľa/ky zo dňa v počte ...hodín/denne počas pracovných dní, podľa podmienok v článku V. po vzájomnej dohode medzi prijímateľom/kou, opatrovateľom/kou a poskytovateľom a podľa aktuálnych potrieb prijímateľa/ky a aktuálnych personálnych možností poskytovateľa.

Prijímateľovi/ke sa budú poskytovať nasledovné úkony opatrovateľskej služby podľa prílohy č.4 Zákona o sociálnych službách v platnom znení:

Časť I

Sebaobslužné úkony

a) Hygiena

1. osobná hygiena

- hygienická starostlivosť o jednotlivé časti tela: ruky, tvár, zuby, nechty (česanie, umývanie, make-up, odličovanie, strihanie nechtov na rukách a na nohách, aplikácia krémov, mastí, prípadne medikamentov),

2. celkový kúpeľ

- hygienická starostlivosť o celé telo vo vani, prípadne v sprche s umytím vlasov (celkový kúpeľ sa vykonáva vždy vo vani alebo v sprchovacom kúte),

b) Stravovanie a dodržiavanie pitného režimu

1. obsluha (prinesenie stravy a nápoja na dosah klienta)

c) dodržiavanie liečebného režimu v domácom prostredí,

1. nákup liekov, podávanie liekov a aplikácia mastí,

2. odmeranie krvného tlaku, pulzu a telesnej teploty,

3. aplikácia liečiva subkutánne (napríklad inzulínu),

Časť II

Úkony starostlivosti o svoju domácnosť

a) nákup potravín a iného drobného spotrebného tovaru,

b) príprava jedla, varenie, zohrievanie jedla,

c) donáška jedla do domu,

d) umytie riadu,

e) bežné upratovanie v domácnosti,

f) obsluha bežných domácich spotrebičov,

g) starostlivosť o bielizeň (pranie, žehlenie),

- h) starostlivosť o lôžko,
- i) vynášanie drobného odpadu do zbernej smetnej nádoby,
- j) ďalšie jednoduché úkony spojené s prevádzkou a udržiavaním domácnosti (administratívne úkony spojené s vedením domácnosti, napríklad zabezpečenie úhrady platieb).

Časť III

Základné sociálne aktivity

- a) sprievod
 - 1. na lekárske vyšetrenie,
 - 2. na vybavenie úradných záležitostí.

Časť IV

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

- a) potreba dohľadu pri úkonoch sebaobsluhy.
- b) potreba nepretržitého dohľadu.

Čl. V

Čas poskytovania sociálnej služby

- 1. Poskytovanie sociálnej služby začína dňom a opatrovateľská služba bude poskytovaná hodín denne počas pracovných dní v čase od do hod..

V prípadoch ako je čerpanie dovolenky, paragrafu či PN a pod. pridelenej opatrovateľky, či naopak potreba zvýšenej starostlivosti zo strany prijímateľa/ky môže byť OSL poskytnutá v rozsahu nižšieho alebo vyššieho počtu hodín (napr. sprievod k lekárovi, zvýšený dohľad atď'), ktorý zodpovedá stupňu odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby prijímateľa/ky (st.) a to vždy po vzájomnej dohode medzi prijímateľom/kou sociálnej služby, príbuznými prijímateľa/ky, opatrovateľkou a poskytovateľom podľa aktuálnych potrieb prijímateľa/ky a aktuálnych personálnych možností poskytovateľa.

V prípade nedostatku personálu na zástup pridelenej opatrovateľky počas čerpania dovoleniek, paragrafov, PN a pod. pridelenej opatrovateľky opatrovateľská služba poskytnutá nebude.

- 2. Zmluva sa uzatvára na ne/určitý čas od do

- 3. Sociálna služba sa poskytuje počas splnenia podmienok na poskytovanie sociálnej služby.

- 4. Pri umiestnení do zariadení sociálnych služieb alebo pri prerušení/odhlásení poskytovania opatrovateľskej služby na dobu dlhšiu ako 60 dní je prijímateľa/ka povinný/á písomne vyzvať poskytovateľa o zmenu zmluvných podmienok zmluvy o poskytovaní sociálnej služby formou dodatku alebo o jej zrušení. Pri odhlásení poskytovania opatrovateľskej služby z dôvodu hospitalizácie resp. zníženie počtu hodín OSL z dôvodu zabezpečenia starostlivosti rodinným príslušníkom resp. lekárskeho vyšetrenia bez sprievodu opatrovateľky, prijímateľa/ka v každom aktuálnom mesiaci urobí písomné odhlásenie jednotlivo za dni, v ktorých sa OSL nebude poskytovať v rozsahu uvedenom v odseku 1 na predpísanom tlačive poskytovateľa.

- 5. Pri nariadení karantény pre podozrenie z nákazy prenosnou chorobou prijímateľa/ky a pri ochorení touto nákazou je opatrovateľská služba prerušená a pre ďalšie poskytovanie opatrovateľskej služby je potrebné predložiť potvrdenie o bezinfekčnosti

prostredia ošetrojúcim lekárom. Starostlivosť o prijímateľa/ku počas nariadenej karantény z nákazy prenosnou chorobou a pri ochorení touto nákazou musí byť zabezpečená príbuznými resp. ústavnou zdravotnou starostlivosťou.

6. V prípade, že poskytovanie sociálnej služby je podstatne obmedzené a nemožné zo strany poskytovateľa v rámci personálnych možností, bude starostlivosť o prijímateľa/ku zabezpečená príbuznými prijímateľa/ky sociálnej služby po vzájomnej dohode medzi poskytovateľom, prijímateľom/kou a príbuznými prijímateľa/ky sociálnej služby.

7. Opatrovateľská služba sa môže vo výnimočnom prípade poskytovať aj v inom časovom rozpätí, aj počas soboty, nedele, sviatkov a to po vzájomnej dohode medzi prijímateľom/kou, príbuznými prijímateľa/ky, opatrovateľkou/om a poskytovateľom, podľa aktuálnych potrieb prijímateľa/ky a v rámci personálnych možností poskytovateľa.

Čl. VI

Miesto poskytovania sociálnej služby

Sociálna služba – opatrovateľská služba sa bude poskytovať v domácom prostredí prijímateľa/ky. Prijímateľ/ka v záujme realizácie dohodnutých služieb umožní zamestnancovi poskytovateľa vstup do priestorov svojho bytu – domácnosti.

Čl. VII

Úhrada za sociálnu službu, spôsob určenia a platobné podmienky

1. Výška úhrady za poskytovanie sociálnej služby – opatrovateľskej služby sa určuje v zmysle VZN mesta Spišské Vlachy v platnom znení.
2. Poplatok prijímateľa/ky sociálnej služby za 1 hodinu opatrovateľskej služby sú €.
3. Poplatok prijímateľa/ky sociálnej služby za 1 hodinu opatrovateľskej služby poskytnutú počas soboty, nedele a sviatkov sa navýši o 50% zo sumy uvedenej v bode 2.
4. Úhrada za opatrovateľskú službu v kalendárnom mesiaci sa určí podľa rozsahu hodín poskytovaných úkonov sebaobsluhy, úkonov starostlivosti o domácnosť a základných sociálnych aktivít v prepočte na aktuálne pracovné dni.
5. Úhradu za opatrovateľskú službu platí prijímateľ/ka podľa skutočného rozsahu poskytnutých úkonov sebaobsluhy, úkonov starostlivosti o domácnosť a základných sociálnych aktivít za kalendárny mesiac, v ktorom sa opatrovateľská služba poskytla.
6. Celková úhrada za poskytnuté úkony opatrovateľskej služby spolu je podľa skutočne poskytnutých hodín opatrovateľskej služby.
7. Prípadné zúčtovanie úhrady, t. j. vyúčtovanie alebo doúčtovanie preplatku alebo nedoplatku na úhrade sa uskutoční v úhrade za nasledujúci mesiac, inak najneskôr do 20. dňa nasledujúceho mesiaca, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
8. Úhradu za poskytovanie sociálnej služby bude uhrádzaná mesačne najneskôr do 20. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca :

- a) v hotovosti do pokladne poskytovateľa formou príjmového dokladu,
- b) prevodom na účet poskytovateľa na účet

IBAN: SK64 5600 0000 0034 4002 1001, variabilný symbol: rodné číslo prijímateľky, do poznámky uviesť: úhrada za poskytovanie opatrovateľskej služby / mesiac/hodiny meno priezvisko prijímateľa/ky, podľa počtu hodín z mesačného výkazu.

9. Celková úhrada za opatrovateľskú službu sa zaokrúhľuje na najbližší eurocent nadol.
10. Prijímateľ/ka si môže s poskytovateľom opatrovateľskej služby dohodnúť aj poskytovanie opatrovateľskej služby nad rámec úkonov uvedených v rozhodnutí o odkázanosti na poskytovanie opatrovateľskej služby vydaného mestom Spišské Vlachy.
11. Ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie úhrady za sociálnu službu, poskytovateľ sociálnej služby a prijímateľ/ka sociálnej služby sú povinní uzatvoriť dodatok k tejto zmluve v lehote 15 dní od výzvy poskytovateľa pod sankciou straty jej platnosti formou jej vypovedania.

Čl. VIII

Ukončenie zmluvy a dôvody odstúpenie od zmluvy

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby zaniká :

- a) dohodou zmluvných strán,
- b) jednostrannou výpoveďou prijímateľa/ky sociálnej služby, a to kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 30 dní a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.
- c) jednostrannou výpoveďou poskytovateľa sociálnej služby ak :
 - 1) prijímateľ/ka sociálnej služby alebo jeho/ jej príbuzný hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy (najmä: neslušné správanie sa, urážky a pod.) alebo nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu, a to ani v dodatočne určenej lehote, ktorá nebude kratšia ako 10 dní,
 - 2) prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí dodatok k zmluve v zmysle čl. VII ods. 11 zmluvy,
 - 3) poskytovanie sociálnej služby je podstatne obmedzené, nemožné alebo ukončené.
 - 4) Mesto Spišské Vlachy rozhodne o zániku odkázanosti prijímateľa na sociálnu službu.Výpovedná lehota je 30 dní a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.
- d) úmrtím prijímateľa/ky sociálnej služby,
- e) umiestnením prijímateľa/ky sociálnej služby v zariadení poskytujúcom sociálnu službu pobytovou formou.

Čl. IX

Práva a povinnosti účastníkov

1. Prijímateľ/ka sociálnej služby je povinný písomne oznámiť poskytovateľovi do 8. dní zmeny v skutočnostiach rozhodujúcich na trvanie odkázanosti na sociálnu službu a zmeny v príjmových a majetkových pomeroch rozhodujúcich na určenie sumy úhrady za sociálnu službu.
2. Prijímateľ/ka sociálnej služby je povinný na výzvu mesta (poskytovateľa) osvedčiť skutočnosti rozhodujúce na trvanie odkázanosti na sociálnu službu, a to v lehote do ôsmich dní odo dňa doručenia výzvy, ak vo výzve neurčí dlhšiu lehota. Ak prijímateľ/ka nevyhoví výzve v určenej lehote, rozhodne sa o zániku odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu, ak bola vo výzve na tento následok upozornená.
3. Prijímateľ/ka sociálnej služby je povinný na výzvu obce (poskytovateľa) zúčastniť sa posúdenia zdravotného stavu a opätovného posúdenia zdravotného stavu v termíne

určenom lekárom. Ak sa prijímateľ/ka tohto posúdenia nezúčastní, správny orgán rozhodne o zániku odkázanosti na sociálnu službu.

4. Prijímateľ/ka sociálnej služby je povinný poskytovateľovi sociálnej služby 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. Ak prijímateľ/ka nesplní túto povinnosť, poskytovateľ sociálnej služby pri určení sumy úhrady za sociálnu službu postupuje podľa výšky úhrady pre najvyšší príjem.
5. Ak podľa § 73 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách nevznikne prijímateľovi/ke sociálnej služby povinnosť platiť úhradu za sociálnu službu alebo jej časť a táto povinnosť nevznikne ani rodičom alebo deťom a prijímateľ/ka sociálnej služby zomrie, nezaplatená úhrada za sociálnu službu alebo jej časť je pohľadávka poskytovateľa sociálnej služby, ktorá sa uplatňuje v konaní o dedičstve.

Čl. X

Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva je vyhotovená v 3 exemplároch, z ktorých poskytovateľ obdrží 2 vyhotovenia a prijímateľ/ka 1 vyhotovenie.
2. Meniť alebo dopĺňať text tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné ak budú riadne potvrdené a podpísané oboma zmluvnými stranami. Dodatky musia byť vyhotovené v rovnakom počte ako táto zmluva.
3. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
4. Zmluvné strany si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu vlastnoručne podpísali.

V Spišských Vlachoch, dňa

prijímateľ/ka

primátor mesta

poskytovateľ

Dotazník spokojnosti s poskytovanou opatrovateľskou službou

Vážený pán, vážená pani, dovoľujeme si Vás požiadať o vyplnenie nasledovného dotazníka, ktorého cieľom je zmapovať Vašu spokojnosť resp. nespokojnosť s poskytovanou opatrovateľskou službou poskytovateľom Mestom Spišské Vlachy.

Za anonymné vyplnenie a odoslanie dotazníka Vám vopred ďakujeme!

Pri každej z otázok zakrúžkujete jednu z možností:

Otázky pre prijímateľa (užívateľa, klienta, opatrovaného):

1. Otázka:

Ste spokojný (á) s úrovňou sociálneho poradenstva a s poskytovaním informácií, týkajúcich sa opatrovateľskej služby poskytovaných sociálnou pracovníčkou/ koordinátorkou opatrovateľskej služby?

- Spokojný (á)
 - Čiastočne spokojný (á)
 - Nespokojný (á)
- Ak nie, Prečo?

2. Otázka:

Máte dostatok informácií ohľadne možností poskytovania sociálnej služby – opatrovateľská služba?

- Áno
- Čiastočne
- Nie

3. Otázka:

Ste spokojný (á) s kvalitou úkonov poskytovaných opatrovateľkami?

- Spokojný (á)
 - Čiastočne spokojný (á)
 - Nespokojný (á)
- Ak nie Prečo?

4. Otázka:

Ste spokojný (á) s rozsahom opatrovateľských úkonov osobnej starostlivosti (napr. kúpanie, strihanie nechťov, obliekanie...), ktoré ste si objednali?

- Spokojný (á)
 - Čiastočne spokojný (á)
 - Nespokojný (á)
- Ak nie Prečo?

- Tieto úkony opatrovateľka nevykonáva, som v oblasti sebaobsluhy sebestačná/ý.

5. Otázka:

V prípade, že súčasťou úkonov je príprava, alebo donáška stravy, ste spokojný (á) s kvalitou jedál?

- Spokojný (á)
 - Čiastočne spokojný (á)
 - Nespokojný (á)
- Ak nie Prečo?

- Tieto úkony opatrovateľka nevykonáva, som v oblasti stravovania sebestačná/ý.

6. Otázka:

Ste spokojný (á) s prácou a prístupom zamestnancov (opatrovateľky, sociálnej pracovníčky) ?

- Spokojný (á)
 - Čiastočne spokojný (á)
 - Nespokojný (á)
- Ak nie Prečo?

7. Otázka:

Ste spokojný (á) s poskytovaním podporných služieb (upratovanie, pranie, žehlenie, dohľad, sprievod k lekárovi, nákup...) ?

- Spokojný (á)
 - Čiastočne spokojný (á)
 - Nespokojný (á)
- Ak nie Prečo?

- Tieto úkony v domácnosti opatrovateľka nevykonáva.

8. Otázka:

Zmenila sa kvalita Vášho života poskytovaním sociálnych služieb k lepšiemu?

- Áno
- Čiastočne
- Nie

9. Otázka:

Komunikujú Vaši príbuzní s opatrovateľkou / koordinátorkou opatrovateľskej služby pri riešení Vašej nepriaznivej sociálnej situácie?

- Áno
- Nie
- Neviem
- Nezaujímajú sa

Otázky pre príbuzných prijímateľa (užívateľa, klienta, opatrovaného):

10. Otázka:

Ako rodinní príslušníci ste spokojní s kvalitou úkonov poskytovaných opatrovateľkami?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

11. Otázka:

Ste spokojní s rozsahom opatrovateľských úkonov osobnej starostlivosti požadovaných v prospech Vášho príbuzného?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

Ak nie Prečo?

12. Otázka:

Ste spokojní s prácou a prístupom zamestnancov (opatrovateľky, sociálnej pracovníčky) ?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

Ak nie Prečo?

13. Otázka:

Zmenila sa kvalita života Vášho príbuzného poskytovaním sociálnych služieb k lepšiemu?

- Áno
- Čiastočne
- Nie

14. Otázka:

Ste spokojní s poskytovaním ostatných služieb (upratovanie, pranie, žehlenie, dohľad, nakupovanie, ...)?

- Spokojný (á)
- Čiastočne spokojný (á)
- Nespokojný (á)

Ak nie Prečo?

- Tieto úkony v domácnosti opatrovateľka nevykonáva.

Vaše postrehy a námety na skvalitnenie poskytovania opatrovateľskej služby:

Informačný list klienta – prijímateľa sociálnej služby

Meno a priezvisko klienta

Adresa

Dátum narodenia

Telefonický kontakt:

Hlavná diagnóza

Meno a priezvisko príbuzného:

Telefonický kontakt:

Meno a priezvisko všeobecného lekára

Adresa všeobecného lekára

Telefonický kontakt

Zoznam užívaných liekov:

Názov lieku	Dávkovanie: ráno	obed	večer

Poskytovateľ opatrovateľskej služby: Mesto Spišské Vlachy

Vladimír Baloga – štatutár, tel.: 053 417 42 12

Mgr. Mária Dzurillová – sociálna pracovníčka, tel.: 053 417 42 27

..... – opatrovateľ/ka, tel.

**Záznam z kontroly výkonu opatrovateľskej služby poskytovanej
Mestom Spišské Vlachy**

Dátum: o hod.

Prijímateľ OSL:

Opatrovateľka:

Popis vykonávanej činnosti:

.....

.....
podpis prijímateľa

.....
podpis opatrovateľky

Kontrolu vykonala: