

Smernica č. 20/2019/01
Sociálna práca v ZpS Komárno

Meno, priezvisko spracovateľa	PhDr. Oľga Štuchalová
Funkcia a podpis spracovateľa	Vedúca sociálneho úseku
Dátum vypracovania	10.05.2019
Meno, priezvisko, funkcia schvaľovateľa podpis	Mgr. Hedviga Polgárová, riaditeľka ZpS Komárno
Dátum schválenia	15.05.2019
Dátum vydania	15.05.2019
Dátum účinnosti	15.05.2019

I. ÚČEL A POUŽITIE DOKUMENTU

Zariadenie pre seniorov Komárno, Špitálska 16, 94505 Komárno (ďalej ZpS Komárno), poskytuje v zmysle zákona č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov sociálne služby.

Účelom tejto smernice je stanoviť jednotný postup pri poskytovaní sociálnych služieb a vykonávaní:

- sociálnej práce,
- sociálneho poradenstva,
- sociálnej rehabilitácie,
- záujmovej činnosti,
- pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- úschovy cenností, úschovy dokumentov,
- individuálneho plánovania, plánov starostlivosti a plánov sociálnej rehabilitácie.

II. ROZSAH PLATNOSTI

Táto Smernica je platná pre všetkých zamestnancov ZPS Komárno, ktorí sa s ňou a s príslušnými dokumentmi riadia v rámci svojej zodpovednosti.

III. ZOZNAM SKRATIEK A DEFINÍCIÍ POJMOV

3.1. Zoznam skratiek

IP - individuálny plán

IS Cygnus - informačný systém obsahujúci všetky potrebné nástroje pre komplexnú správu agendy poskytovateľa sociálnych služieb

VZN - všeobecné záväzné nariadenie Mesta Komárno

Zb. - zberka zákonov

ZpS - zariadenie pre seniorov

3.2. Definície pojmov

Zákon č. 448/2008 Z. z. vznp, definuje tieto základné pojmy o sociálnych službách :

Sociálna služba – je odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na činnosti uvedené v § 2 Vymedzenie sociálnej služby, odsek (1) písmená a) až e) zákona.

Nepriaznivá sociálna situácia – je ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzenie jej schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy uvedené v § 2 Vymedzenie sociálnej služby, odsek (2), písmená a) až g) zákona.

Krízová sociálna situácia – je ohrozenie života alebo zdravia fyzickej osoby a rodiny, ktorá vyžaduje bezodkladné riešenie sociálnou službou.

Individuálny plán je komplexný, flexibilný a koordinovaný nástroj na aktívnu spoluprácu poskytovateľa sociálnej služby, prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a komunity. Ciele individuálneho plánu vychádzajú z individuálnych zdrojov (schopnosti, zručnosti) a potrieb klienta.

Interdisciplinárny tím je tím prostredníctvom ktorého sa udržiava, podporuje a zabezpečuje stratégia a ciele kvality zariadenia. Tím sa zameriava na odborné, obslužné a ďalšie činnosti a pomáha zisťovať a plniť požiadavky a potreby klientov a ďalších zainteresovaných strán. K základným úlohám tímu patrí:

1. Udržiavať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v súlade s podmienkami kvality.
2. Zabezpečovať kvalitu odborných, obslužných a ďalších činností a kvalitu záznamov o priebehu a výsledkoch týchto činností.
3. Zhromažďovať a vyhodnocovať požiadavky a potreby klientov, ich pripomienky a zisťovať stupeň spokojnosti zainteresovaných strán.
4. Navrhovať, implementovať a validovať odborné postupy a metódy a podávať návrhy na ich zmenu alebo úpravu.

Klient (Prijímateľ sociálnej služby) - je fyzická osoba, ktorej sa za podmienok ustanovených zákonom č. 448/2008 Z.z. v znení neskorších právnych predpisov poskytuje sociálna služba.

Poskytovateľ sociálnej služby (ďalej len poskytovateľ) - je za podmienok ustanovených zákonom č. 448/2008 Z.z. v znení neskorších právnych predpisov, resp. právnická osoba zriadená (založená) obcou alebo vyšším územným celkom (ide o verejného poskytovateľa sociálnej služby).

IV. ZODPOVEDNOSTI A PRÁVOMOCI

4.1. Zodpovednosť, právomoc a vzájomné vzťahy pracovníkov, ktorí riadia, vykonávajú a overujú činnosti ovplyvňujúce kvalitu, sú vymedzené v „Organizačnom poriadku“ a v pracovných náplniach jednotlivých pracovníkov podľa ich funkčného zaradenia, ktoré tvoria súčasť ich pracovnej zmluvy.

4.2. Za spracovanie a vydanie tejto smernice je zodpovedný vedúci sociálneho úseku.

V. SOCIÁLNE SLUŽBY

5.1. Poskytované sociálne služby

ZpS Komárno ako poskytovateľ sociálnej služby:

A) poskytuje:

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, stupeň odkázanosti IV., V., VI.
- sociálne poradenstvo,
- poskytuje pomoc pri ochrane práv a právom chránených záujmov klienta,
- sociálnu rehabilitáciu,
- ubytovanie,
- stravovanie,
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
- osobné vybavenie,
- ďalšie fakultatívne služby,

B) utvára podmienky na úschovu cenných vecí a dokladov,

C) zabezpečuje záujmovú činnosť.

Služby sa poskytujú formou celoročnej pobytovej sociálnej služby pre fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a sú odkázané na pomoc inej osoby, alebo pre fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebujú z iných vážnych dôvodov.

5.2. Konanie o začatí poskytovania sociálnej služby

Konanie o začatí poskytovania sociálnej služby v ZpS Komárno prebieha v zmysle platnej legislatívy (zákona 448/2008 Z.z. vznp), VZN mesta Komárno, zákona o správnom konaní a na základe Žiadosti o poskytovanie sociálnej služby.

5.2.1. Konanie pred začatím poskytovania sociálnej služby

- Občan, ktorý dovŕšil dôchodkový vek a je odkázaný na pomoc inej fyzickej osoby podá žiadosť o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu na príslušný obecný (mestský) úrad v mieste trvalého bydliska žiadateľa;
- Obec alebo mesto vydá občanovi rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu, v ktorom stanoví stupeň odkázanosti a druh sociálnej služby, na ktorú je žiadateľ odkázaný;
- Po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu v zariadení pre seniorov požiada občan ním vybraného verejného poskytovateľa sociálnej služby alebo príslušnú obec (mesto) o poskytnutie sociálnej služby.

5.2.2. Žiadosť o poskytovanie sociálnej služby

A) ZpS Komárno doručení žiadosť o poskytovanie sociálnej služby zaeviduje, prideli jej číslo. Žiadosť musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti a to najmä: meno a priezvisko fyzickej osoby, ktorej sa má sociálna služba poskytovať, dátum narodenia a adresa jeho pobytu; miesto poskytovania sociálnej služby; druh a formu sociálnej služby; deň začatia poskytovania sociálnej služby a čas poskytovania sociálnej služby. V prípade nekompletnej žiadosti sa vyžiada jej doplnenie.

B) K žiadosti musia byť doložené prílohy v zmysle zákona 448/2008 Z.z. (toto neplatí, ak sa jedná o osobu, ktorá bude platiť úhradu najmenej vo výške ekonomicky oprávnených nákladov - samoplatca). Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu v ktorom sa určí stupeň odkázanosti a druh sociálnej služby, na ktorú je žiadateľ odkázaný nesmie byť staršie ako 1 rok.

C) Ak je žiadosť kompletná, zodpovedný zamestnanec sociálneho úseku ju predloží na posúdenie sociálnej komisii zariadenia.

D) Kompletnú žiadosť posudzuje komisia v zložení: riaditeľ, vedúci sociálneho úseku, vedúci opatrovateľského úseku.

E) Komisia každú žiadosť posúdi a rozhodne. Rozhodnutie je žiadateľovi oznámené písomne a doručené do vlastných rúk prostredníctvom pošty alebo osobne.

F) Občania sú do ZpS Komárno prijímaní resp. zaradovaní do **Evidencie čakateľov na nástup do ZpS Komárno** podľa poradia, v akom bola doručená kompletná žiadosť o poskytovanie sociálnej služby, v prípade, že bola doručená nekompletná žiadosť a bolo nevyhnutné jej doplnenie, rozhodujúcim je dátum skompletizovania žiadosti.

5.2.3. Evidencia žiadosti

A) V prípade, že nie je pre žiadateľa o poskytovanie sociálnej služby voľné vhodné miesto a žiadateľ súhlasí, je jeho žiadosť zaradená do **Evidencie čakateľov na nástup do ZpS Komárno**, ktorá je verejne prístupná aj na webovej stránke zariadenia www.zpskomarno.sk, ako i vstupnej hale zariadenia.

B) ZpS Komárno vedie evidenciu žiadateľov pre každý stupeň odkázanosti zvlášť. Pred začatím poskytovania sociálnej služby pre žiadateľa zaradeného do **Evidencie čakateľov na nástup do ZpS Komárno** sociálny pracovník zisťuje, či nedošlo k zmene v skutočnostiach rozhodujúcich na začatie poskytovania sociálnej služby (zmena zdravotného stavu) a či je uvoľnené miesto vhodné pre žiadateľa najmä v závislosti na pohlaví a mobilite.

V prípade potreby sa vykoná Sociálneho šetrenia, na ktorom sa zúčastňujú vždy minimálne dvaja zamestnanci, z ktorých jeden musí byť sociálny pracovník zariadenia. Výsledkom sociálneho šetrenia je zápis, ktorý bezprostredne po uskutočnení sociálneho šetrenia vypracujú poverení zamestnanci a oboznámia ním vedúceho sociálneho úseku.

C) V prípade, že žiadateľ zaradený do **Evidencie čakateľov na nástup do ZpS Komárno** po uvoľnení miesta v zariadení neprejaví záujem o začatie poskytovania sociálnej služby alebo bez uvedenia dôvodu nenastúpi v určený deň do zariadenia, je jeho žiadosť preradená na posledné miesto v evidencii žiadateľov. V prípade opakovaného odmietnutia možnosti nástupu žiadateľa žiadosť sa vyradí z **Evidencie čakateľov na nástup do ZpS Komárno (VZN – mesta Komárno)**. V oboch prípadoch žiadateľ dostane písomné oznámenie.

E) Žiadateľ ďalej môže byť vyradený z **Evidencie čakateľov na nástup do ZpS Komárno** na základe písomnej žiadosti o vyradenie, alebo na základe oznámenia o jeho úmrtí.

F) ZpS Komárno vykonáva min. 1x mesačne aktualizáciu evidencie žiadosti. Listom, alebo telefonicky osloví žiadateľa a zisťuje, či jeho záujem o umiestnenie v zariadení pretrváva, alebo nastali zmeny, ktoré sú dôvodom na vyradenie jeho žiadosti z evidencie žiadateľov.

5.2.4. Bezodkladné poskytnutie sociálnej služby

V prípade, že ZpS Komárno má voľné vhodné miesto začne bezodkladne poskytovať sociálnu službu fyzickej osobe v zmysle zákona 448/2008 Z.z. v znení neskorších právnych predpisov u žiadateľa:

A) ktorého žiadosť nie je evidovaná v poradovníku žiadosti:

- na základe doručeného súhlasu zriaďovateľa o bezodkladnom umiestnení,
- na základe žiadosti občana alebo inej osoby (v prípade, že si žiadateľ sám nedokáže podať žiadosť o poskytovanie sociálnej služby),

B) ktorého žiadosť je zaradená v **Evidencii čakateľov na nástup do ZpS Komárno** a u ktorého došlo k závažným zmenám zdravotného stavu alebo sociálnej situácie (choroba resp. úmrtie člena rodiny, ktorý zabezpečoval starostlivosť; výzva k ukončeniu pobytu zariadením opatrovateľskej služby a pod.)

V prípade, že občan žiadajúci o bezodkladné umiestnenie nemá súhlas od zriaďovateľa, doloží žiadosť dokladom preukazujúcim závažnosť sociálnej situácie (potvrdenie lekára, obecný úrad, zariadenie opatrovateľskej služby, atď.) a ZpS Komárno v takomto prípade vykoná sociálne šetrenie a preverí závažnosť situácie. O svojich zisteniach urobí zápis, ktorý sa založí do spisu žiadateľa.

5.2.5. Začatie poskytovania sociálnej služby

A) Pozvanie

- v prípade, že v ZpS Komárno je vhodné voľné miesto, zariadenie oznámi túto skutočnosť žiadateľovi listom, alebo telefonicky (požvaním), v ktorom uvedie dátum začatia poskytovania sociálnej služby;

- ZpS Komárno poskytne občanovi dostatočne dlhý čas (cca 7 dní) na vybavenie všetkých náležitostí spojených s nástupom do zariadenia;

- v liste (v pozvaní) sa uvedú všetky náležitosti potrebné k začatiu a následnému poskytovaniu sociálnej služby a to:

- doklady, ktoré je potrebné predložiť pred uzatvorením zmluvy o poskytovaní sociálnej služby (napr. občiansky preukaz, doklady o príjme, ...);
- nevyhnutné lekárske vyšetrenia preukazujúce, že občan potrebuje diétne stravovanie a pod;
- lekárske potvrdenie o bezinfekčnosti prostredia žiadateľa,
- iné doklady a tlačivá potrebné k zabezpečeniu kvalitného poskytovania sociálnej služby;
- odporúčaný zoznam osobných vecí, hygienických potrieb a pod.

B) Nástup do zariadenia

1/- občan je spravidla prijímaný v kancelárii sociálneho pracovníka;

2/- bezprostredne po príchode:

- vysvetlia sa podmienky poskytovania sociálnych služieb v ZpS Komárno a je s ním uzatvorená Zmluva o poskytovaní sociálnej služby;
- ak klient nemá taký príjem, alebo jeho príjem nepostačuje na platenie úhrady za sociálnu službu, úhradu za sociálnu službu alebo jej časť bude platiť aj iná osoba ako manžel (manželka) alebo deti a sú pri prijatí prítomní, v takomto prípade poskytovateľ uzatvorí Zmluvu o platbe úhrady za sociálnu službu.
- podpíše sa Súhlas klienta so spracovaním osobných údajov a Súhlas so zhotovovaním a zverejňovaním fotografií a videozáznamov; (GDPR),
- klient je oboznámený s Domácom poriadkom zariadenia. O tejto skutočnosti sa urobí zápis, ktorý sa založí do osobného spisu klienta,
- je vypracovaný a podpísaný záznam „Prvý kontakt pri prijíme do zariadenia“ (formulár IS Cygnus/Dokumentácia/Formuláre dokumentácie);
- sú klientovi vysvetlené možnosti úschovy cenných vecí a dokumentov v zariadení ako i možnosť úschovy finančnej hotovosti na osobnom účte na depozite (CP), vrátane prijímania dôchodku hromadnou výplatnou listinou zo Sociálnej poisťovni Bratislava, a nakladanie s nimi na základe žiadosti. V prípade, že prejaví o túto službu záujem je vypracovaná Zmluva o úschove; (vid'. Smernica 14/2019/01 Úschova cenných vecí a dokladov, Smernica 13/2019/01 Hospodárenie s cudzími prostriedkami na osobnom účte na depozite),
- poverený sociálny pracovník bezprostredne po začatí poskytovania sociálnej služby ponúkne klientovi možnosti zabezpečenia fakultatívnych služieb (kaderník, pedikér, masér) a v prípade záujmu klienta vypracuje žiadosť o zabezpečenie fakultatívnych služieb.

- Klientovi je pridelená izba, na ktorú ho odvedie vedúca opatrovateľského úseku (resp. poverený zamestnanec opatrovateľského úseku) a kde je mu pridelená posteľ, nočný stolík, polička, skriňa a iné náležitosti spojené s bývaním;

Založí sa **Osobný spis klienta**, ktorý obsahuje tieto základné dokumenty:

- osobné údaje klienta,
- súhlas so spracovaním osobných údajov,
- zmluvu o poskytovaní sociálnej služby,
- doklady o príjme a majetku,
- doklady o sociálnej odkázanosti,
- doklady o používaní vlastných elektrospotrebičov,
- prehlásenia/ zápisy súvisiace s domovým poriadkom,
- doklady o usporiadateľovi pohrebu,
- konanie o umiestnení a doklady o začatí poskytovania sociálnej služby,
- doklady o opatrovníkovi alebo inom zástupcovi,
- doklady o príjme a majetku spoločne posudzovanej osoby/osôb,
- osobné údaje, doklady o príjme a zmluvy o platení úhrady inou osobou/osobami,
- doklady o úschove (zmluvy, prehľady a evidencie),
- rôzne iné doklady a zápisy súvisiace s poskytovaním sociálnej služby.

Súvisiaci predpis: **Proces prijímania klienta do ZpS Komárno** (dokument postupu)

5.2.6. Personálne zabezpečenie

A) za centrálnu evidenciu žiadosti, kompletizáciu dokladov, priebeh konania, vypracovanie zmlúv a dokladov súvisiacich so začatím poskytovania sociálnej služby zodpovedá vedúci sociálneho úseku a ním poverení sociálni pracovníci;

B) za pridelenie vybavenia izby, lôžka a všetkých náležitosti spojených s bývaním, ako aj za prevzatie osobných vecí, dokladov a ich označenie zodpovedá vedúci opatrovateľského úseku v spolupráci sociálnym pracovníkom, alebo poverený pracovník opatrovateľského úseku;

5.2.7. Dokumentácia

A) Na zdokumentovanie priebehu konania a komunikácie so žiadateľom využívajú zodpovední zamestnanci IS Cygnus/Sociálna časť/Žiadateľ.

B) Adaptačný proces sa vyhodnocuje podľa formulára **Záznam o adaptácii klienta**.

5.3. SOCIÁLNA PRÁCA v ZpS Komárno

5.3.1. Cieľ a zameranie sociálnej práce

Nová globálna definícia sociálnej práce

„Sociálna práca je praktická profesia a vedecký odbor, podporuje sociálnu zmenu, sociálnu súdržnosť, práva a slobodu ľudí. Zásady sociálnej spravodlivosti, ľudských práv, kolektívnej zodpovednosti a rešpektovanie rozdielností sú základom sociálnej práce. S pomocou teórií sociálnej práce, sociálnych vied, humanitných odborov a tradičných (pôvodných) poznatkov, sociálna práca zapája ľudí a štruktúry do riešenia problémov života a do posilňovania sociálneho blaha“.

Praktická sociálna práca je priamym, zámerným a pripraveným kontaktom sociálneho pracovníka s klientom, skupinou alebo komunitou za účelom stanovenia sociálnej diagnózy, realizácie sociálnej terapie, sledovania a hodnotenia výsledkov poskytovanej starostlivosti. Sociálna práca v spojení so sociálnou politikou zabezpečuje sociálnu prevenciu, sociálnu ochranu, sociálnu pomoc, sociálne služby a sociálne poradenstvo.

5.3.2. Metódy sociálnej práce

V ZpS Komárno sa v rámci sociálnej práce využívajú také metódy, ktorú podľa svojich schopností a možností dokáže klient zvládnuť, pochopiť a benefitovať z nich.

A) pozorovanie a rozhovor – sú najstaršie metódy sociálnej práce, ktoré spolu úzko súvisia a môžu poskytnúť ucelený obraz o klientovi. Počas rozhovoru, ale i pozorovaním získava sociálny pracovník informácie o súčasnom stave klienta, o jeho problémoch, rodinnej situácii, príbuzných a pod. Získané informácie sa využívajú pri určení perspektívy a ďalších možnostiach klienta.

B) povzbudenie - v adaptačnom procese, ale aj v prípadoch keď klient, ktorý má nejaký problém je neistý, má strach, bojí sa, že nebude akceptovaný. Zamestnanci v priamom kontakte s klientom sa ho snažia povzbudiť, oceniť (pochváliť), uistiť ho, že nie je sám.

C) tréning - učenie, opakovanie, nácvik – inštruktori sociálnej práce využívajú najmä tréning pamäti rôznymi cvičeniami a hrami. Ostatní zamestnanci sociálneho úseku v spolupráci s opatrovateľským personálom sa snažia opakovaním každodenných činností a nacvičovaním pomôcť klientovi zachovať alebo rozvíjať jeho zručnosti, návyky a zvyky.

D) iné metódy práce s klientom – inštruktori sociálnej rehabilitácie pri práci s klientmi využívajú poznatky, prvky sociálnych terapií ako sú: muzikoterapia, dramaterapia, arteterapia, aromaterapia a biblioterapia.

5.3.3. Personálne zabezpečenie

Sociálnu prácu v ZpS Komárno zabezpečuje sociálny úsek v zložení: vedúci úseku, 2 sociálni pracovníci, 3 inštruktori sociálnej rehabilitácie.

5.3.4. Dokumentácia

Dokumentácia je rozdelená na dve časti:

1/ osobný spis klienta

2/ dokumentácia o individuálnom plánovaní a realizácií starostlivosti.

A) osobný spis klienta obsahuje najmä:

- osobné údaje o klientovi,
- súhlas so spracovaním osobných údajov,
- zmluvu o poskytovaní sociálnej služby,
- doklady o príjme a majetku,
- doklady o sociálnej odkázanosti,
- doklady o používaní vlastných elektrospotrebičov,
- prehlásenia/ zápisy súvisiace s domovým poriadkom,
- doklady o usporiadateľovi pohrebu,
- konanie o umiestnení a doklady o začatí poskytovania sociálnej služby,
- doklady o opatrovníkovi alebo inom zástupcovi,
- doklady o príjme a majetku spoločne posudzovanej osoby/osôb,
- osobné údaje, doklady o príjme a zmluvy o platení úhrady inou osobou/osobami,
- doklady o úschove (zmluvy, prehľady a evidencie),
- rôzne iné doklady a zápisy súvisiace s poskytovaním sociálnej služby.

B) dokumentácia o plánovaní, realizácií starostlivosti a individuálnom plánovaní obsahuje:

- záznamy o priebehu adaptácie,
- formuláre pre zaznamenanie osobných cieľov klienta,
- plán opatrovateľskej starostlivosti, jeho hodnotenie a aktualizáciu,
- individuálny plán sociálnej rehabilitácie, jeho hodnotenie a aktualizáciu,
- mesačné prehľady o realizácií,

- záznam a hodnotenie opatrovateľskej starostlivosti.

C) Na zdokumentovanie jednotlivých činností využívajú zamestnanci pomocné evidencie a **IS Cygnus modul Sociálna časť a modul Dokumentácia klienta**, kde pravidelne zaznamenávajú všetky osobné údaje a skutočnosti týkajúce sa poskytovania sociálnej služby, úhrady ako aj realizáciu jednotlivých činností a plánov pre každého klienta zvlášť.

D) na zdokumentovanie jednotlivých skupinových a individuálnych sedení sociálnej rehabilitácie, záujmovej činnosti, využívajú inštruktori sociálnej rehabilitácie pomocnú evidenciu (Realizáciu individuálneho plánu a programu sociálnej rehabilitácie, plánovania a hodnotenia). Aktivity hodnotia na mesačnej báze a vkladajú hodnotiace háčky do spisu IP klienta. (viď. Smernica Individuálne plánovanie)

5.4. Sociálne poradenstvo

5.4.1. Cieľ a zameranie sociálneho poradenstva

SOCIÁLNE PORADENSTVO je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii, alebo na pomoc fyzickej osobe odkázanej na pomoc druhej osoby.

5.4.2. Priebeh sociálneho poradenstva

Sociálny pracovník bezprostredne po oboznámení sa s problémom klienta:

- posúdi povahu problému, zisti príčinu jeho vzniku a charakter,
- poskytne informácie o možnostiach riešenia problému a odbornú pomoc,
- podľa potreby odporučí alebo sprostredkuje klientovi ďalšiu odbornú pomoc.

5.4.3. Poskytovanie sociálneho poradenstva

Sociálne poradenstvo je súčasťou každej poskytovanej sociálnej služby v ZpS Komárno.

5.4.4. Personálne zabezpečenie

Sociálne poradenstvo v ZpS Komárno poskytujú sociálni pracovníci sociálneho úseku zariadenia.

5.4.5. Dokumentácia

Na zdokumentovanie priebehu poradenstva podľa druhu poradenstva využívajú zodpovední zamestnanci IS Cygnus/, alebo papierovú formu záznamu.

5.5. Sociálna rehabilitácia a záujmová činnosť

Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti fyzickej osoby s rozvojom a nácvikom zručnosti alebo aktivizovaním schopnosti a posilňovaním návykov pri sebaobsluže.

5.6. Individuálne plánovanie

5.6.1. Adaptačný proces

Vstup do zariadenia sociálnych služieb predstavuje pre klienta významnú životnú zmenu a môže na ňu zareagovať rôznym spôsobom, v súvislosti s jeho zdravotným stavom, typom osobnosti, vzťahmi a spôsobom komunikácie v rodine, možnosti pripraviť sa na zmenu prostredia a životného režimu a taktiež jeho schopnosti prispôbiť sa novým, zmeneným podmienkam.

- v deň prijatia do zariadenia oboznámi poverený sociálny pracovník klienta so systémom poskytovania sociálnych služieb, domácim poriadkom zariadenia, priestormi zariadenia,

- založí sa klientovi **Záznam o adaptácii klienta**

-zamestnanci v priamom kontakte s klientom (kľúčový pracovník, inštruktor sociálnej rehabilitácie) ho budú vo zvýšenej miere sprevádzať v procese adaptácie, budú mu venovať viac pozornosti a času, sledovať jeho potreby a reakcie, sledujú priebeh adaptácie a priebežne ho vyhodnocujú, pričom berú do úvahy fázu adaptačného procesu, v ktorej sa klient nachádza, v prípade potreby konzultuje s inými zamestnancami alebo odborníkmi,

- v priebehu adaptácie ak je to potrebné, prebieha taktiež úzka spolupráca s rodinnými príslušníkmi klienta,

- na procese adaptácie klienta sa podieľajú všetci zamestnanci v priamom kontakte s klientom, v rozsahu pracovných činností vyplývajúcich z pracovnej náplne.

- Adaptačný proces sa vyhodnocuje podľa formulára **Záznam o adaptácii klienta.**

Záznam o adaptácii klienta je súčasťou IP klienta.

5.6.2. Cieľ individuálneho plánu

Individuálny plán je písomný záznam o plánovaní, priebehu a hodnotení poskytovania sociálnej služby za účasti klienta. Vychádza z individuálnych potrieb, schopnosti a cieľov klienta a zabezpečuje udržiavanie osobnosti klienta ako aj jeho rozvoj, hlavne zvyšovanie samostatnosti pri hygiene, sebaobslužných činnostiach, rozvoj zručností a komunikačných schopností. Súčasťou IP v zariadeniach pre seniorov je aj sociálna rehabilitácia, ktorá sa poskytuje v rámci individuálnych a skupinových sedení, aktivít, záujmových činností na základe plánu aktivít.

Širšie vid'. **Smernica 16/2019/01 Individuálne plánovanie.**

5.6.3. Personálne zabezpečenie

Za vypracovanie, realizáciu a hodnotenie individuálneho plánu sú zodpovední členovia Interdisciplinárneho tímu v zložení: kľúčový pracovník, inštruktor sociálnej rehabilitácie v spolupráci s vedúcim sociálneho úseku a vedúcim opatrovateľského úseku.

5.7. Plán starostlivosti

5.7.1. Cieľ plánu starostlivosti

Plán starostlivosti je súčasťou IP, je to písomný záznam o posudzovaní, diagnostike, plánovaní, realizácii a hodnotení poskytovania opatrovateľskej starostlivosti. Dáva celkový obraz o individuálnej opatrovateľskej starostlivosti poskytovanej klientovi.

5.7.2. Vypracovanie plánu starostlivosti

Plán starostlivosti vychádza z informácií získaných pri prvom kontakte s klientom v deň začatia poskytovania sociálnej služby, z anamnézy a informácií od príbuzných. Za zostavenie plánu starostlivosti zodpovedá kľúčový pracovník v spolupráci s vedúcim opatrovateľského úseku.

Plán starostlivosti obsahuje:

A) denné činnosti - sú činnosti, ktoré je nevyhnutné vykonávať pre samostatnú existenciu klienta (hygiena, vylučovanie, obliekanie, ...). Plánujú sa činnosti, pri ktorých potrebuje klient pomoc a ktoré neodkáže vykonať sám,

B) aktivizačné činnosti - sú činnosti, ktoré majú za úlohu udržanie a rozvoj znalosti, zručnosti a schopnosti v oblasti fyzickej a psychickej.

C) plán rizík, ktorý zahŕňa evidenciu prípadných rizík klienta a činnosti vedúce k ich predchádzaniu.

5.7.3. Postup pri vypracovaní, realizácii a hodnotení plánu starostlivosti

A) poverený pracovník bezprostredne po príchode klienta do zariadenia vytvorí v IS Cygnus/Sociálna časť kartu klienta a zaeviduje všetky dostupné informácie o klientovi,

B) vedúca opatrovateľského úseku alebo ňou poverená pracovníčka doplní všetky dostupné údaje v IS Cygnus/Dokumentácia do 10 dní odo dňa začatia poskytovania sociálnej služby vypracuje plán denných činností (IS Cygnus/Dokumentácia/Plán starostlivosti/denné činnosti). Kľúčový pracovník pravidelne kontroluje plán denných činností, v prípade potreby upozorňuje vedúceho opatrovateľského úseku na potrebu zaktualizovania,

C) kľúčový pracovník v spolupráci s inštruktormi sociálnej rehabilitácie, po rozhovore s klientom prípadne s jeho príbuznými do 5 dní odo dňa začatia poskytovania sociálnej služby vypracuje plán aktivizačných činností (IS Cygnus/ Dokumentácia/Plán starostlivosti/aktivizačné činnosti). Minimálne 1x mesačne kontroluje jeho realizáciu a 1x polročne vypracováva hodnotenie (IS Cygnus/ Dokumentácia/Záznam a hodnotenie starostlivosti). V prípade potreby iniciuje vypracovanie nového plánu aktivizačných činností,

E) vedúca opatrovateľského úseku alebo ňou poverená sestra do 15 dní odo dňa začatia poskytovania sociálnej služby vypracuje evidenciu prípadných rizík klienta a plán činností vedúcich k predchádzaniu rizík počas poskytovania sociálnej služby z pohľadu zamestnanca zariadenia. Poverený zamestnanec opatrovateľského úseku pravidelne (minimálne 1x štvrtročne) kontroluje plán rizík a v prípade potreby ho aktualizuje. V prípade zhoršenia

zdravotného stavu klienta ošetrojúci personál bezodkladne zaeviduje prípadné riziká a doplní plán rizík,

Realizácia PS prebieha podľa plánu činnosti, jej priebeh a hodnotenie sa zaznamenáva do IS Cygnus/Dokumentácia/Plán starostlivosti/Realizácia a to buď priamym zadávaním do informačného systému alebo prostredníctvom prenosných terminálov na základe čiarových kódov. Za tlač čiarových kódov a prenos záznamov z prenosných terminálov do IS Cygnus zodpovedá vedúca opatrovateľského úseku a vedúca sociálneho úseku.

5.7.4. Personálne zabezpečenie

Na realizácii a hodnotení plánu opatrovateľskej starostlivosti sa podieľajú všetci zamestnanci v priamom kontakte s klientom.

5.7.5. Dokumentácia

Plán starostlivosti, záznamy o realizácii a hodnotenia sú evidované v IS Cygnus/Dokumentácia/Plán starostlivosti a IS Cygnus/Dokumentácia/Záznamy a hodnotenia. Tlačové výstupy sa zakladajú do dokumentácie klienta, ktorá okrem iného obsahuje plán starostlivosti, mesačné záznamy o realizácii a záznamy o hodnotení, ktoré sa tlačia minimálne 1x ročne. Dokumentácia realizácie činností u klienta je uložená v kancelárii vedúceho opatrovateľského úseku, individuálne opatrovateľské plány sú na jednotlivých oddeleniach v ambulanciách.

5.8. Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov

5.8.1. Zameranie pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov je odborná činnosť zameraná najmä na poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme fyzickej osoby.

5.8.2. Ciele a formy pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov klienta:

A) cieľom pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov je poskytnúť klientovi pomoc pri presadzovaní a obhajovaní jeho práv a oprávnených záujmov, prípadne jeho zastupovanie vo veciach občiansko-právneho konania; pomoc pri spisovaní a podávaní písomných podaní; vypisovanie tlačív; pomoc pri písomnej komunikácii v úradnom styku; pomoc pri príprave dokumentácie, tlačív a pri vybavovaní záležitosti v záujme klienta; spolupráca s inštitúciami pri analýze a riešení sociálnej situácie klienta, (problém s príjmom, sociálnymi dávkami, exekúciami,); pomoc pri hospodárení s majetkom, osobným účtom príp. spoludisponentstvo k osobnému účtu na zabezpečovanie potrieb klienta,

B) formy - poradenstvo, analýza situácie alebo problému, zastupovanie na základe písomnej žiadosti klienta, odporúčanie príslušnej inštitúcie, vyhľadanie a sprostredkovanie kontaktu s odborníkom v príslušnom odbore alebo inštitúciou.

5.8.3. Miesto a čas

Prvotný kontakt s klientom, ktorý potrebuje pomoc sa realizuje v kanceláriách sociálneho pracovníka alebo na izbe klienta v čase od 8:00 do 14:00. Následne podľa potrieb a možnosti na základe dohody.

5.8.4. Personálne zabezpečenie

Uplatňovanie práv a právom chránených záujmov klientov v ZpS Komárno zabezpečujú sociálni pracovníci alebo iní poverení zamestnanci.

5.8.5. Dokumentácia

Poskytovanie pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov sú evidované v IS Cygnus/. Prípadné dokumenty a splnomocnenia o zastupovaní klienta sú súčasťou osobného spisu klienta.

5.9. Úschova a zabezpečenie potrieb klientov

Cenné veci, vkladné knižky, platobné karty a hotovosť sa prijímajú do úschovy na základe žiadosti klienta pri začatí poskytovania sociálnej služby alebo počas poskytovania sociálnej služby v ZpS Komárno.

O úschove cenných vecí, vkladných knižiek, platobných kariet a hotovosti je podrobne popísané v Smernici č.14/2019/01 Úschova cenných vecí a v Smernici č.13/2019/01 o hospodárení s finančnými prostriedkami klientov.

5.10. Ukončenie poskytovania sociálnej služby

5.10.1. Dôvody ukončenia poskytnutia sociálnej služby

A) Vypovedaním zmluvy jednostranne zo strany klienta kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu. Vypovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

B) Možnosti vypovedania Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zo strany ZpS Komárno:

- klient hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby,
- klient hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie,
- klient nezaplatí dohodnutú úhradu uvedenú v zmluve o poskytovaní sociálnej služby za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady,
- klient neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74 ods. 12 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov,

C) Úmrtím klienta.

5.10.2. Ukončenie poskytovania sociálnej služby na základe žiadosti alebo uplynutí doby

A) Odstúpenie od zmluvy zo strany klienta môže byť oznámené:

- ústne, riaditeľke ZpS Komárno, alebo sociálnemu pracovníkovi zariadenia. Pri takomto ústnom oznámení o odstúpení od Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby urobí sociálny pracovník zápis, v ktorom sa uvedie meno a priezvisko klienta, dátum oznámenia, deň ukončenia poskytovania sociálnej služby a adresa, na ktorú klient po ukončení poskytovania sociálnej služby odíde,

- písomne - vypovedaním zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

B) ZpS Komárno oznámi písomne klientovi dátum ukončenia poskytovania sociálnej služby, pričom výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 kalendárnych dní.

C) Posledný deň poskytovania sociálnej služby sa klientovi, ktorému sa ukončuje poskytovanie sociálnej sa odovzdajú: všetky osobné veci, cennosti, osobné doklady a listiny, ktoré boli počas pobytu v úschove zariadenia. O odovzdaní sa urobia zápisy, ktoré sa založia do osobného spisu :

- zápis o odovzdaní osobných dokladov,

- zápisy o odovzdaní osobných vecí klienta (ako elektrospotrebiče, sošky, obrazy a pod.) vedených na osobných kartách klienta,

- zápis o odovzdaní osobných vecí klienta,

- zápis o odovzdaní hotovosti,

- zápis o odovzdaní cennosti, vkladnej knižky, platobnej karty ak boli v úschove zariadenia a vyraďovací protokol vygenerovaný z IS Cygnus,

- zápis o odovzdaní originálov listín napr. Rozhodnutie o posúdení odkázanosti na sociálnu službu, Rozhodnutia o dôchodku, ... v prípade, že boli súčasťou osobného spisu.

D) Pri ukončení pobytu sociálny pracovník vyhotoví klientovi vyúčtovanie úhrady za posledný mesiac poskytovania sociálnej služby, o vyúčtovaní úhrady urobia zápis, v prípade, že ZpS Komárno vznikne nedoplatok úhrady, klient je povinný ho uhradiť zariadeniu, najneskôr v deň ukončenia pobytu do pokladne CP, alebo na príjmový účet zariadenia.

E) Preplatok úhrady klienta bude bezprostredne po zúčtovaní mesiaca doručený na vopred dohodnutú adresu alebo osobný účet klienta.

5.10.3. Ukončenie pobytu úmrtím klienta

A) Úmrtie klienta oznámia službukonajúci zamestnanci opatrovateľského úseku vedúcemu opatrovateľského úseku v čo možno najkratšom čase.

B) Vedúci opatrovateľského úseku alebo ním poverený zamestnanec zabezpečí opatrenia tela zomrelého v zmysle platných právnych a interných predpisov. Službukonajúci zamestnanci spíšu osobné veci nebohého klienta a zabezpečia, aby nedošlo k ich strate alebo znehodnoteniu.

C) Vedúci opatrovateľského úseku oznámi úmrtie klienta príbuznému, ktorý je uvedený v dokumentácii ako kontaktná osoba. V prípade, že si klient určil aj usporiadateľa pohrebu oznámi sa táto skutočnosť aj jemu a dohodnú sa podmienky prevzatia telesných pozostatkov a usporiadania pohrebu, vybavovania právnych náležitostí spojených s ukončením poskytovania sociálnej služby a pod.

D) V prípade, že zomrie klient, ktorý nemal určenú blízku osobu na usporiadanie pohrebu alebo blízke osoby odmietajú usporiadať pohreb zosnulého, oznámi sa táto skutočnosť riaditeľke zariadenia a postupuje sa v zmysle zákona o pohrebníctve.

E) Od usporiadateľa pohrebu je potrebné:

- vyžiadať meno, priezvisko a adresu trvalého pobytu,
- vyžiadať overenú fotokópiu úmrtného listu. Tento doklad musí byť doručený sociálnemu pracovníkovi ZpS Komárno do 5 pracovných dní odo dňa úmrtia klienta,

F) Poverený sociálny pracovník ZpS Komárno

- upraví všetky evidencie a zaznačí úmrtie prijímateľa do kmeňovej knihy, IS Cygnus,
- zaeviduje pozostalosť do evidencie pozostalosti,
- nahlási na príslušný okresný súd v zápisnici o dedičskom konaní zostatok na depozite klienta a tento zostatok na depozite vydá ZpS Komárno na základe právoplatného osvedčenia alebo uznesenia o dedičskom konaní dedičovi.

G) Interdisciplinárny tím vyhodnotí plán starostlivosti a individuálny plán, vytlačí záznamy a celú dokumentáciu odovzdá poverenému pracovníkovi na archiváciu.

5.10.4. Pozostalosť klienta

A) bezprostredne po úmrtí klienta konajúci zamestnanci spíšu jeho majetok,

1. Sociálna pracovníčka na základe podkladov spíše protokol o majetku klienta v domove ku dňu úmrtia, do ktorého zahrnie:
 - a. aktíva (cenné veci v úschove, zostatok na spoločnom účte prijímateľov patriaci zomrelému prijímateľovi, zostatok na vkladnej knižke s uvedením jej čísla a názvu peňažného ústavu, ak táto bola predmetom úschovy cenných vecí alebo bola nájdená v izbe zomrelého klienta, vyúčtovaný preplatok z úhrady za sociálnu službu ku dňu úmrtia, osobné veci klienta a pod.),
 - b. pasíva (evidovaná pohľadávka domova na úhrade za sociálnu službu); ak na úhrade za poskytovanú sociálnu službu voči zomrelému klientovi domov neevidoval pohľadávku, uvedie sa nula.

2. Pod podkladmi na účely dedičského konania sa rozumie:
 - a. Súpis osobných vecí zomrelého klienta v izbe, ktorú užíval. Ak sa v izbe nachádzali aj cenné veci, resp. finančné prostriedky, v zozname sa uvedie ich bližší popis a výška nájdených finančných prostriedkov.
 - b. Sociálny pracovník domova poverená úhradami za sociálnu službu zúčtuje počet dní poskytovanej sociálnej služby klientovi ku dňu úmrtia a vystaví doklad o preplatku, resp. nedoplatku.
 - c. Zamestnankyňa poverená úschovou cenných vecí v domove spíše zoznam uložených cenných vecí zomrelého prijímateľa. Cenné veci zostávajú v úschove domova do právoplatného ukončenia dedičského konania.
 - d. Zamestnankyňa spravujúca finančné prostriedky prijímateľov v depozite (na osobnom podúčte prijímateľa) vystaví doklad o výške sumy patriacej zomrelému prijímateľovi ku dňu úmrtia. Ak prijímateľ nemal finančné prostriedky v depozite, v potvrdení uvedie nulu.

B) V prípade, že mal klient vopred písomne určenú osobu na prevzatie osobných vecí, sú osobné veci odovzdané tejto osobe a o ich odovzdaní zamestnanci opatrovateľského úseku spíšu zápisy, ktorých jednu kópiu odovzdajú poverenému sociálnemu pracovníkovi na založenie do osobného spisu klienta,

C) o odovzdaní osobných dokladov príslušným inštitúciám (resp. usporiadateľovi pohrebu) sa urobí osobitný zápis (zodpovedajú zamestnanci sociálneho úseku). V prípade, že sa osobné doklady odovzdávajú príslušným inštitúciám, sa do zápisu o odovzdaní osobných dokladov vyznačí dátum odovzdania, názov a adresa inštitúcie. Jedna kópia zápisu sa odovzdá poverenému sociálnemu pracovníkovi na založenie do osobného spisu klienta,

D) cennosti, vkladné knižky, platobné karty, peňažná hotovosť a všetky listiny preukazujúce vlastníctvo akéhokoľvek majetku odovzdajú službukonajúci zamestnanci oddelenia ihneď po ich nájdení alebo najbližší pracovný deň zamestnancovi zodpovednému za úschovu cennosti v zariadení,

E) ak zomrelý klient nevlastnil osobný účet alebo vkladnú knižku a vznikol mu preplatok alebo vlastnil finančnú hotovosť uloženú v úschove, zostáva jeho pozostalosť v úschove zariadenia na osobitnom účte zriadenom na tento účel až do rozhodnutia notára. Za pozostalosť na osobitnom účte zodpovedá poverený sociálny pracovník,

F) pozostalosť uložená v úschove ZpS Komárno sa odovzdá na základe vyžiadania notárskemu úradu alebo na základe právoplatného rozhodnutia o nadobudnutí dedičstva dedičom, príp. na základe predbežného rozhodnutia súdom poverenej osobe,

G) o odovzdaní pozostalosti sa spíše zápis, ktorý podpíše zodpovedný zamestnanec, preberajúci občan, zápis sa založí do osobného spisu klienta,

K) prevod pozostalosti z účtu zariadenia sa uskutočňuje na základe žiadosti dediča doloženej overenou fotokópiou právoplatného rozhodnutia notára.

VI. SÚVISIACA LEGISLATÍVA, TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÉ NORMY

6.1. Všeobecne platná legislatíva

Zákon č. 9/2009 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Zákon č. 123/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov

Zákon o správnom konaní číslo 71/1967 Zb. v znení neskorších právnych predpisov

Občiansky zákonník

Zákon č. 131/2010 Z.z. o pohrebníctve v znení neskorších právnych predpisov

Zákon č. 224/2006 Z.z. o občianskych preukazoch v znení neskorších právnych predpisov

6.2. Technické normy

Netýkajú sa danej problematiky

6.3. Interné dokumenty

Organizačný poriadok

Pracovný poriadok

Registratúrny poriadok a registratúrny plán

Domový poriadok

Prevádzkový poriadok

Obeh účtovných dokladov a podpisové vzory

Bezpečnostné predpisy zariadenia

Cenník úhrad za sociálne služby

VII. ZÁZNAMY O KVALITE

Zoznam záznamov, ktoré potvrdzujú kvalitu vykonaných sociálnych služieb:

Evidencia žiadostí o poskytovanie sociálnej služby

Kmeňová kniha

Osobný spis prijímateľa

Individuálny plán

Plán starostlivosti

Záznamy a hodnotenia starostlivosti

VIII. PRAVIDLÁ OPERATÍVNEHO RIADENIA

Každý zamestnanec ZpS Komárno bude s obsahom tejto internej smernice oboznámený a je povinný dodržiavať jej ustanovenia v rámci svojej zodpovednosti definovanej v pracovnej zmluve a pracovnej náplni.

Táto Smernica **je účinná od 15.05.2019**

Mgr. Hedviga Polgárová
riaditeľka