

INFORMAČNÝ MATERIÁL



MESTO SPIŠSKÁ BELÁ

Petzvalova 18, 059 01 Spišská Belá

Manuál opatrovateľskej služby v domácom prostredí

Úvod

- (1) Predmetom tohto informačného materiálu je opis postupov pri poskytovaní opatrovateľskej služby a slúži na lepšie zorientovanie sa v procese poskytovania domácej opatrovateľskej služby.
- (2) Tento materiál je spracovaný v súlade so zákonom o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov, zákona č. 601/2003 Z. z. o životnom minime, zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení a v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, ako aj podľa platného **Všeobecného záväzného nariadenia Mesta Spišská Belá o poskytovaní sociálnych služieb na území mesta Spišská Belá a o úhradách za tieto sociálne služby** (ďalej v texte len VZN).

Základné informácie

Poskytovateľ opatrovateľskej služby :

Mesto Spišská Belá, Petzvalova 18, 059 01 Spišská Belá

Kontaktné údaje poskytovateľa opatrovateľskej služby:

Mesto Spišská Belá, Petzvalova 18, 059 01 Spišská Belá

Odbor vnútornej správy - Oddelenie sociálnych vecí

Koordinátorka opatrovateľskej služby:

Ing. Anna Mlaková
kancelária na prízemí budovy č. 5
telefón: 052 4680518
e-mail: mlakova@spisskabela.sk

Štatutárny zástupca :

Ing. Mgr. Peter Zibura – primátor mesta

Druh poskytovanej služby :

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

Cieľová skupina :

Fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je najmenej II podľa prílohy č. 3 a sú odkázané na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách podľa prílohy č. 4 v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“).

Vecný rozsah poskytovanej služby :

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

Forma poskytovanej služby :

Sociálna služba sa poskytuje terénnou formou.

Rozsah poskytovanej služby:

Sociálna služba sa poskytuje na určitý alebo neurčitý čas.

Miesto a adresa poskytovania opatrovateľskej služby :

Domácnosti občanov na území mesta Spišská Belá a mestskej časti Strážky.

Časová dostupnosť :

Pracovné dni pondelok až piatok, najdlhšie v rozmedzí od 7.30 hod. do 15.30 hod.

Poslanie: Poslaním domácej opatrovateľskej služby je poskytovanie terénnej sociálnej služby v zmysle zákona o sociálnych službách na území mesta Spišskej Belej a mestskej časti Strážky a starostlivosť o obyvateľov na základe ich individuálnych potrieb s cieľom čo najdlhšieho zotrvania v domácom prostredí pri zachovaní čo najvyššej miery sebestačnosti a samostatnosti.

Vízia: Víziou domácej opatrovateľskej služby je poskytovanie odborných a kvalitných sociálnych služieb smerujúcich k vytvoreniu čo najvyššej miery sebestačnosti a autonómie prijímateľov pri ich najvyššej spokojnosti.

Ciele opatrovateľskej služby:

- zabezpečiť dostupnosť terénnej sociálnej služby v súlade s potrebami obyvateľov mesta, mestskej časti a komunit,
- zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb,
- podporiť vytváranie siete sociálnych služieb,
- predchádzať sociálnemu vylúčeniu a sociálnej izolácii ohrozených obyvateľov a skupín,
- skvalitniť spoluprácu medzi poskytovateľmi sociálnych služieb,
- zvýšiť informovanosť o poskytovaných sociálnych službách,
- podporiť rozvoj domácej opatrovateľskej služby a iných terénnych a podporných služieb na území mesta a mestskej časti.

Slovník najpoužívanějších pojmov

Poskytovateľ:

Poskytovateľom sociálnej služby je za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách obec, právnická osoba zriadená obcou alebo založená obcou, právnická osoba zriadená vyšším územným celkom alebo založená vyšším územným celkom alebo iný osoba. (§ 3, ods. 3 zákona o sociálnych službách).

Prijímateľ/ka:

Fyzická osoba, ktorej sa za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách poskytuje sociálna služba prostredníctvom domácej opatrovateľskej služby (§ 3, ods. 2; § 41 ods. 1 zákona o sociálnych službách) (ďalej aj „prijímateľ“). Prijímateľ opatrovateľskej služby je fyzická osoba s trvalým pobytom v meste Spišská Belá alebo mestskej časti Strážky.

Zmluva o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby :

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

Osobný cieľ prijímateľa :

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

Koordinátor/ka opatrovateľskej služby :

Odborne spôsobilá zamestnankyňa oddelenia sociálnych vecí MsÚ v Spišskej Belej, ktorá vykonáva sociálne šetrenie priamo v prirodzenom prostredí prijímateľa sociálnej služby, vedie spisovú dokumentáciu, kontroluje, plánuje a koordinuje prácu opatrovateľiek priamo v teréne, v domácnostiach.

Opatrovateľ/ka:

Odborne spôsobilí zamestnanci, ktorí zabezpečujú výkon opatrovateľskej služby v domácnostiach prijímateľov v rozsahu, ktorý určuje príloha č. 4 zákona o sociálnych službách.

Sociálne šetrenie:

Metóda, ktorou sociálny pracovník zisťuje potrebné informácie o prijímateľovi. Vykonáva sa v prirodzenom domácom prostredí. Cieľom sociálneho šetrenia je oboznámiť sa s potrebami, cieľmi a prianiami prijímateľa, a dohodnúť s ním spoluprácu podľa jeho individuálnych potrieb.

Prirodzené prostredie :

Prostredie, v ktorom sa prijímateľ najčastejšie zdržiava, resp. obýva ho. Prirodzené sociálne väzby – príbuzní, rodina, susedia ...

Štandardy kvality sociálnych služieb:

Súbor merateľných a overiteľných kritérií stanovených zákonom o sociálnych službách.

I.

Podmienky poskytovania opatrovateľskej služby

- (1) Opatrovateľská služba je sociálna služba poskytovaná fyzickej osobe, ktorá je:
 - a) odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej II podľa prílohy č. 3 a
 - b) je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách podľa prílohy č. 4 zákona o sociálnych službách.
- (2) Opatrovateľskú službu **nemožno** poskytovať fyzickej osobe:
 - a) ktorej sa poskytuje celoročná pobytová sociálna služba,
 - b) ktorá je opatrovaná fyzickou osobou, ktorej sa poskytuje peňažný príspevok na opatrovanie podľa osobitného predpisu,
 - c) ktorej sa poskytuje peňažný príspevok na osobnú asistenciu podľa osobitného predpisu,
 - d) ktorej je nariadená karanténa pre podozrenie z nákazy prenosnou chorobou a pri ochorení touto nákazou.
- (3) Podmienkou poskytovania opatrovateľskej služby je vydané právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na opatrovateľskú službu. Rozhodnutie sa vydáva na základe písomnej žiadosti fyzickej osoby s trvalým pobytom v meste Spišská Belá a v mestskej časti. Predpokladom vydania rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu je posudková činnosť, ktorou je lekárska posudková činnosť a sociálna posudková činnosť.
- (4) Opatrovateľskú službu uvedenú podľa § 41 zákona o sociálnych službách možno poskytovať aj pred nadobudnutím právoplatnosti rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu ak:
 - a) je život alebo zdravie fyzickej osoby vážne ohrozené,
 - b) ak fyzická osoba nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb.
- (5) Zákon o sociálnych službách umožňuje poskytovanie sociálnej služby bez posúdenia odkázanosti na sociálnu službu. V tomto prípade prijímateľ platí úhradu za sociálnu službu najmenej vo výške ekonomicky oprávnených nákladov.
- (6) Opatrovateľská služba sa poskytuje na dobu počas splnenia podmienok trvania nároku na tento druh sociálnej služby.

II.

Postup pri prvotnej komunikácii so záujemcom o poskytovanie opatrovateľskej služby

- (1) Záujemca o opatrovateľskú službu, jeho príbuzní alebo známi (ďalej v texte len „záujemca“) v rámci tohto procesu dostanú dostatok informácií v zrozumiteľnej podobe o opatrovateľskej službe (komplexné poradenstvo, postupy, podmienky, rozsah, úhrady, príp. návrh inej sociálnej služby...).
- (2) Záujemcovi je pre lepšie zorientovanie sa poskytnutý Informačný materiál (zverejnený aj na web stránke mesta) o domácej opatrovateľskej službe, kde sú stručne, jasne a zrozumiteľne uvedené základné informácie o opatrovateľskej službe spolu s kontaktnými údajmi.
- (3) Ak opatrovateľská služba spĺňa požiadavky na riešenie nepriaznivej situácie a záujemca prešiel procesom posúdenia odkázanosti na túto službu, t. j. už má vystavené právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu a posudok o odkázanosti na sociálnu službu, tak obdrží tlačivo **„žiadost' o uzatvorenie zmluvy na sociálnu službu - opatrovateľskú službu v domácom prostredí“** .
Povinnými prílohami k žiadosti sú:
 - kópia právoplatného rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu,
 - kópia posudku o odkázanosti na sociálnu službu,
 - kópia potvrdenie o príjme - napr. druh a výška dôchodku,
 - tlačivo „Vyhlásenie o majetku fyzickej osoby na účely platenia úhrady za sociálnu službu“, ktoré si musí dať žiadateľ úradne overiť (notár, matrika),
 - žiadateľ, ktorý má zákonného zástupcu dokladá k žiadosti aj kópiu právoplatného rozhodnutia o ustanovení za zákonného zástupcu alebo splnomocnenca.
- (4) V prípade, že záujemca neprešiel procesom posúdenia odkázanosti to znamená, že nemá vystavené rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu prostredníctvom domácej opatrovateľskej služby, je mu sprostredkovaný kontakt so zodpovednou pracovníčkou, ktorá ho informuje a prevedie procesom posúdenia odkázanosti.

(5) Žiadosť o poskytovanie domácej opatrovateľskej služby sa doručuje osobne, elektronicky alebo poštou na adresu Mestského úradu v Spišskej Belej, oddelenia sociálnych vecí .

III.

Postup pri podávaní žiadosti o poskytovanie opatrovateľskej služby

- (1) Ak má žiadateľ vyplnenú žiadosť o poskytovanie opatrovateľskej služby spolu s povinnými prílohami kontaktuje mailom, telefonicky alebo osobne oddelenie sociálnych vecí a dohodne si s pracovníčkou stretnutie v jeho domácom prostredí – sociálne šetrenie.
- (2) Sociálne šetrenie sa vykonáva v byte alebo v dome žiadateľa – na mieste, kde bude opatrovateľská služba realizovaná, príp. kde sa aktuálne prijímateľ SS zdržiava. Sociálne šetrenie vykonáva koordinátorka opatrovateľskej služby - pracovník oddelenia sociálnych vecí (ďalej aj „koordinátorka“), ktorý sa preukazuje služobným preukazom zamestnávateľa.
- (3) Koordinátorka prevedie vstupný pohovor a zoznámi sa so situáciou žiadateľa (bývanie, rodinné pomery), jeho zvyklosťami, požiadavkami a cieľmi pri zavedení opatrovateľskej služby. Pri stretnutí koordinátorka žiadateľovi vysvetlí akými spôsobmi a v akej dobe je služba poskytovaná, aké podmienky je potrebné splniť z jeho strany a aké zo strany poskytovateľa. Informuje žiadateľa o postupe pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby, postupe pri zmene alebo ukončení opatrovateľskej služby, odhlásení - ukončení opatrovateľskej služby, odovzdaní kľúča od vstupných dverí do domácnosti, o základných ľudských právach a slobodách pri poskytovaní sociálnych služieb a iných náležitostiach. Odovzdá žiadateľovi písomný informačný dokument poskytovateľa **„Postupy pri poskytovaní opatrovateľskej služby“**, ktorý zahŕňa všetky tieto informácie v písomnej podobe. Následne spolu so žiadateľom dohodne rozsah poskytovania opatrovateľskej služby, ktorý potrebuje zabezpečiť. Cena za opatrovateľskú službu sa vypočítava na hodiny v zmysle platného VZN. Počas stretnutia sa definuje dátum a čas začatia poskytovania opatrovateľskej služby a dohodne sa so žiadateľom ďalší termín stretnutia, kedy bude predstavená opatrovateľka, ktorá bude službu vykonávať. O šetrení v domácnosti sociálny pracovník spíše na mieste **„Záznam zo sociálneho šetrenia“**, ktorý sa zakladá do spisu prijímateľa a slúži ako podklad k vyhotoveniu **zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby**.
- (4) U žiadateľov o službu so sluchovou chybou, využije koordinátorka opatrovateľskej služby iné prostriedky napr. písomný dohovor, alebo so súhlasom žiadateľa objedná tlmočníka.
- (5) U žiadateľa so zrakovou chybou koordinátorka - sociálna pracovníčka predčíta záujemcovi všetky dokumenty tak, aby im porozumel a bol riadne o všetkom informovaný.

IV.

Rozsah úkonov a pracovných postupov opatrovateľskej služby

- (1) Rozsah úkonov opatrovateľskej služby sa realizuje v súlade s prílohou č. 4 zákona o sociálnych službách - úkony sebaobsluhy, úkony starostlivosti o domácnosť a základné sociálne aktivity a **“prílohy č. 1 VZN”**,
 - (2) Prijímateľ si sám, podľa vlastných požiadaviek, možností a schopností zdefiniuje v akom rozsahu mu bude opatrovateľská služba poskytovaná – počet hodín za deň ako aj početnosť do týždňa.
 - (3) Rozsah hodín opatrovateľskej služby je možný v priebehu poskytovania opatrovateľskej služby meniť, dopĺňať v zmysle potrieb prijímateľa na základe písomnej žiadosti. V tomto prípade kontaktuje prijímateľ telefonicky poskytovateľa za účelom dohodnutia stretnutia, kde si prijímateľ spolu s koordinátorkou definuje nový rozsah opatrovateľskej služby. Na základe toho spolu spracujú žiadosť o zmenu rozsahu poskytovania opatrovateľskej služby, ktorá slúži ako podnet k vypracovaniu dodatku k zmluve o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby.
 - (4) Pri poskytovaní opatrovateľskej služby je možné vykonávať úkony sebaobsluhy, úkony starostlivosti o domácnosť a základné sociálne aktivity.
- (5) V oblasti sebaobsluhy sa poskytuje:

a) Hygiena

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) **Vyprázdňovanie močového mechúra a hrubého čreva**

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

Popis úkonu: Opatrovateľka pomáha alebo asistuje pri presune na/z WC alebo na WC stoličku.

Opatrovateľka pridržiava prijímateľa pri usadení na toaletu, ak je potrebné pomáha prijímateľovi pri vyzliekaní a obliekaní, prípadne zabezpečí hygienu po toalete – utieranie toaletným papierom alebo vlhčenými utierkami. Ak sa používa WC stolička vyleje obsah z nádoby do záchodovej misy a následne nádobu umyje, prípadne dezinfikuje. Pri imobilných prijímateľoch sa jedná o podanie podložnej misy, močovej fľaše s následným očistením podložnej misy. Úkon sa poskytuje za predpokladu, že sú zo strany prijímateľa vytvorené podmienky pre bezpečné a hygienické vykonávanie úkonu, to znamená, že na WC sú nainštalované madlá, prípadne nadstavec a vybavenie WC bude zodpovedať hygienickým a bezpečnostným predpisom. Prijímateľ si zabezpečí všetky potreby pre vykonanie tohto úkonu (toaletný papier, vlhčené obrúsky, WC stoličku, močovú fľašu, podložnú misu, podložky na posteľ,

hygienické prípravky na umytie a dezinfekciu pomôcok, a iné). Opatrovateľka vykonáva tento úkon v ochranných rukaviciach, ktoré zabezpečuje poskytovateľ.

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

2. ochrana osobnej bielizne a postel'nej bielizne pred znečistením (nasadenie a výmena plienky), účelná očista po toalete

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

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

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

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

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

e) Mobilita a motorika

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

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

f) Dodržiavanie liečebného režimu

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

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

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

a) Nákup potravín a iného drobného spotrebného tovaru

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

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

b) Príprava jedla, zohrievanie jedla, varenie

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

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

c) Donáška jedla

Popis úkonu: opatrovateľka prinesie prijímateľovi obed z najbližšieho reštauračného alebo jedálenského zariadenia. Informáciu o donáške a úhrade donášky získa prijímateľ SS priamo v reštauračnom alebo jedálenskom zariadení. V prípade požiadavky prijímateľa je možné, aby úhradu zrealizovala opatrovateľka.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

d) Umytie riadu

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

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

e) Bežné upratovanie v domácnosti

Popis úkonu: úkon sa realizuje v priestoroch poskytovania opatrovateľskej služby, ktoré prijímateľ používa. Upratovanie zahŕňa: zametanie alebo povysávanie podlahovej plochy, umytie podlahovej plochy, umytie WC, kuchyne a kúpeľne, utretie prachu. Úkon sa realizuje za prítomnosti prijímateľa v domácnosti. Opatrovateľka vykonáva tento úkon v ochranných rukaviciach, ktoré zabezpečí prijímateľ. Prijímateľ tiež zabezpečí všetky pomôcky a potreby k realizovaniu úkonu (saponát, handry, metla, vysávač...). Opatrovateľská služba neposkytuje veľké upratovanie ako umývanie okien, čistenie kobercov, upratovanie po maľovke a iné. V týchto prípadoch opatrovateľka pomôže prijímateľovi sprostredkovať veľké upratovanie domácnosti prostredníctvom profesionálnej firmy.

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

f) Obsluha bežných domácich spotrebičov

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

g) Starostlivosť o bielizeň (pranie, žehlenie)

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže zabezpečiť dohľad, asistovať alebo priamo prať a žehliť základné oblečenie a posteľnú bielizeň prijímateľa. Pre opranie bielizne má prijímateľ zabezpečenú funkčnú automatickú práčku a prostriedky na pranie (prášok, aviváž). Úkon zahŕňa roztriedenie špinavej bielizne, vloženie do práčky, vyloženie bielizne z práčky a vyvešenie opranej bielizne. Opatrovateľka na druhý deň môže zabezpečiť žehlenie a poukladanie bielizne do skrine. Pre zabezpečenie úkonu žehlenia má prijímateľ funkčnú žehličku a žehliacu dosku. **Predpokladaný rozsah trvania úkonu:** 0,5 - 1,0 hod.

h) Starostlivosť o lôžko

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

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

i) Vynášanie drobného odpadu do zbernej nádoby

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže zabezpečiť dohľad, asistovať alebo priamo zabezpečovať vynesenie odpadu do najbližšej zbernej nádoby, odpad musí byť riadne zaistený v jednorazovom nepremokavom ochrannom obale. Opatrovateľka bude vykonávať tento úkon v ochranných rukaviciach, ktoré zabezpečuje poskytovateľ. Nepremokavý ochranný obal je spolu s odpadom vysypaný do zberných nádob na to určených. Prijímateľ si zabezpečuje jednorazové nepremokavé obaly (vrecia na odpad) z vlastných prostriedkov. Opatrovateľka nie je zodpovedná za triedenie odpadu.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

j) Donáška uhlia, dreva, vody, vynesenie popola

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

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod. k)

k) Úkony spojené s prevádzkou a udržiavaním domácnosti

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže asistovať alebo priamo realizovať úhrady spojené s domácnosťou na pošte, v banke, poprípade zabezpečiť iné administratívne úkony spojené s vedením domácnosti. Pri realizovaní úhrad opatrovatel'kou poskytne prijímateľ opatrovatel'ke predpis na úhradu a finančnú zálohu na zrealizovanie úhrady proti podpisu. Opatrovateľka po zrealizovaní platby prinesie prijímateľovi potvrdenie a vyúčtuje finančnú zálohu. Prijatú zálohu, účel platby a vyúčtovanie zálohy opatrovatel'ka zaznamenáva do predtlačenej zošity s menom prijímateľa - odporúčanie.

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

(7) V oblasti základných sociálnych aktivít sa poskytuje:

a) **sprievod:**

1. **sprievod na lekárske vyšetrenie** – vykonáva sa zväčša u prijímateľov, ktorí sú osamelí, nemajú blízkych príbuzných. Opatrovateľka sprevádza mobilného prijímateľa na vyšetrenie prepravnou službou alebo taxikom, imobilného sanitným vozidlom. Platby za taxík a sanitné vozidlo si uhradza prijímateľ z vlastných prostriedkov. V tomto úkone je tiež možné objednať a priniesť lieky z lekárne pre prijímateľa. Ak je prijímateľ objednaný na lekárske vyšetrenie v predstihu, termín oznámi koordinátorke – pracovníčke oddelenia sociálnych vecí alebo opatrovateľke čo najskôr.

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

2. **sprievod pri vybavovaní úradných záležitostí** – sprievod do inštitúcií, ktoré poskytujú verejné služby. Opatrovateľka vyzdvihne prijímateľa v jeho byte a sprevádza ho do potrebnej inštitúcie.

Po vybavení si všetkých záležitostí sprevádza prijímateľa späť do bytu.

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

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

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

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

c / **tlmočenie**

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

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

Poskytovateľ sprostredkuje prijímateľovi odborníka pre tlmočenie.

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

a / **potreba dohľadu v určenom čase** - sa vykonáva u prijímateľov, ktorí sú v posudku o odkázanosti na opatrovateľskú službu na dohľad odkázaní. Dohľad sa vykonáva pri úkonoch sebaobsluhy, starostlivosti o domácnosť a základných sociálnych aktivitách. Minimálny čas dohľadu je 0,5 hodín denne, maximálny čas dohľadu, ktorý vie poskytovateľ zabezpečiť je 7,5 hodín.

b / **potreba nepretržitého dohľadu** – nepretržitý dohľad sa neposkytuje.

V.

Začatie poskytovania opatrovateľskej služby

(1) Ak poskytovateľ nemá voľné kapacity na poskytnutie opatrovateľskej služby, ponúkne prijímateľovi možnosť využitia iného poskytovateľa.

(2) Ak poskytovateľ disponuje voľnou opatrovateľkou poskytne sa opatrovateľská služba žiadateľovi do dvoch týždňov od podania žiadosti o uzatvorenie zmluvy, príp. podľa požiadaviek prijímateľa SS.

(3) Pred určeným začiatkom poskytovania opatrovateľskej služby sa dohodne a zrealizuje návšteva domácnosti žiadateľa za účelom predstavenia opatrovateľky a podpísania zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby. Koordinátorka opatrovateľskej služby príde predstaviť žiadateľovi opatrovateľku, ktorá bude službu vykonávať, opatrovateľka sa zoznámi so žiadateľom a oboznámi sa s rozsahom vykonávaným u žiadateľa.

(4) Koordinátorka predloží žiadateľovi návrh zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby a jednotlivé body zmluvy mu jemu zrozumiteľným spôsobom vysvetlí. Prijímateľ je ďalej informovaný, že opatrovateľka je povinná svoju prácu preukazovať vo výkaze, ktorí na konci mesiaca podpisuje prijímateľ aj opatrovateľka.

VI.

Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby

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

(2) Zmluvu za stranu poskytovateľa podpisuje primátor mesta alebo ním poverený zástupca, za stranu prijímateľa sám žiadateľ a v prípade obmedzenia na právne úkony súdom stanovený opatrovník, príp. splnomocnenec, ak je písomne stanovený. Ak úhradu za opatrovateľskú službu platí iná fyzická osoba (platiteľ) zmluvu o úhrade podpisuje platiteľ.

(3) Každá zmluva je vyhotovená v troch origináloch. Jeden originál zostáva prijímateľovi alebo súdom stanovenému opatrovníkovi a dva originály sú určené pre účely Mesta Spišská Belá..

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

(5) Zmluva obsahuje:

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

(6) Ak sa zmenia skutočnosti, ktoré sú predmetom zmluvy o poskytovaní služby, možno tieto skutočnosti meniť dodatkami k zmluve.

VII.

Úhrada za poskytované sociálne služby

(1) Za poskytované úkony opatrovateľskej služby sa platí úhrada v zmysle uzatvorenej zmluvy.

(2) Cena za opatrovateľskú službu je určená v súlade s platným VZN.

(3) Zmeny v úhradách za poskytovanú opatrovateľskú službu podliehajú schváleniu Mestským zastupiteľstvom Spišská Belá.

(4) Prijímateľ platí dennú úhradu, ktorú si dohodol s poskytovateľom v zmluve.

(5) Ak dôjde k zmene určenia cien za poskytovanú službu poskytovateľ je povinný to oznámiť prijímateľovi najmenej 3 dni pred dátumom účinnosti nových cien. Zároveň bude prijímateľ vyzvaný k podpisu nového dodatku k zmluve o poskytovaní opatrovateľskej služby.

(6) Za dni prerušenia poskytovania opatrovateľskej služby sa úhrada nevykonáva.

(7) Opatrovateľka, ktorá vykonáva opatrovateľskú službu u prijímateľa v posledný pracovný deň v mesiaci odovzdáva koordinátorku Výkazy o poskytnutej opatrovateľskej službe (ďalej len „výkazy“), v ktorom sú vyznačené dni a hodiny kedy bola opatrovateľská služba skutočne vykonaná.

(8) Výkaz obsahuje tieto údaje:

- obdobie (mesiac, rok),

- meno, priezvisko prijímateľa,
 - meno, priezvisko opatrovateľky,
 - dohodnutý rozsah v hodinách a dňoch.
- (9) Správnosť údajov vo výkaze potvrdzuje svojim podpisom prijímateľ, opatrovateľ/ka a koordinátor/ka, ktorá následne vypočíta úhradu za dané obdobie.
- (10) Platba za opatrovateľskú službu sa uhrádza najneskôr do 15 – ho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca a to buď v hotovosti alebo vkladom na účet.

VIII.

Práva a povinnosti pri poskytovaní opatrovateľskej služby

(1) Práva a povinnosti prijímateľa:

- a) Prijímateľ má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá umožňuje realizovať jeho základné ľudské práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti.
- b) Prijímateľ má právo na zabezpečenie dostupnosti informácii v jemu zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania opatrovateľskej služby a o úhrade za túto službu.
- c) Prijímateľ má právo na ochranu osobných údajov.
- d) Prijímateľ má právo zvoliť si kontaktnú osobu, ktorú bude poskytovateľ kontaktovať a informovať pri nedostupnosti prijímateľa alebo pri náhlych nepredvídaných situáciách. Pôjde o zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu.
- e) Prijímateľ má právo podieľať sa na určovaní ako aj riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb.
- f) Zmeniť, zrušiť alebo dohodnúť si aj ďalšie úkony opatrovateľskej služby a byť dopredu oboznámený so zmenou úhrady.
- i) Prijímateľ je povinný platiť úhradu za sociálnu službu v poskytovateľom stanovenej výške a v termíne splatnosti.
- j) Prijímateľ je povinný písomne oznámiť poskytovateľovi do ôsmich dní zmeny v skutočnostiach rozhodujúcich na trvanie odkázanosti na sociálnu službu
- k) Prijímateľ je povinný písomne oznámiť poskytovateľovi sociálnej služby zmeny v príjmových pomeroch a majetkových pomeroch rozhodujúcich na určenie sumy úhrady za sociálnu službu.
- l) Prijímateľ je povinný poskytovateľovi oznámiť výšku svojich príjmov a čestným vyhlásením preukázať výšku úspor a hodnotu majetku, ohlásiť zmeny vo výške príjmu, úspor a zmeny v hodnote majetku, ktoré sú rozhodujúce na určenie sumy úhrady za sociálnu službu.
- m) Prijímateľ je povinný na výzvu úradu zúčastniť sa posúdenia zdravotného stavu a opätovného posúdenia zdravotného a sociálneho stavu v určenom termíne.

(2) Práva a povinnosti poskytovateľa:

- a) Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.
- b) Poskytovateľ sociálnej služby je povinný aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností, poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni a spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou.
- c) Poskytovateľ je povinný dodržiavať a postupovať podľa § 10 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov pri používaní prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia.

IX.

Vedenie dokumentácie

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

- (2) Spisovú dokumentáciu vo forme samostatne vedeného spisu (ďalej aj „spis prijímateľa“) zakladá poskytovateľ opatrovateľskej služby každému prijímateľovi.
- (3) Spisy jednotlivých prijímateľov sa vedú v listinnej aj elektronickej podobe a sú uložené v uzamykateľnej skrini v kancelárii oddelenia sociálnych vecí. Prístup k spisom prijímateľov majú: vedúci/a oddelenia sociálnych vecí a koordinátorka opatrovateľskej. Prijímatelia sú oboznámení so skutočnosťou, že na požiadanie môžu kedykoľvek nahliadať do svojho osobného spisu.
- (4) Spis prijímateľa sa vedie, eviduje, a archivuje v zmysle platného Registratúrneho poriadku Mesta Spišská Belá.
- (5) Spis prijímateľa obsahuje:
 - dokumentáciu evidovanú pred zavedením opatrovateľskej služby,
 - dokumentáciu vytvorenú na začiatku poskytovania opatrovateľskej služby (zmluvu o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby, ekonomický prepočet),
 - dokumentácia, ktorá sa postupne vytvára počas poskytovania opatrovateľskej služby (rozhodnutia o dôchodku na aktuálny kalendárny rok, ekonomický prepočet aktuálny na obdobie, informácie o odhlásení prijímateľov, žiadosť o zmenu rozsahu opatrovateľskej služby, dodatky k zmluve o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby, žiadosť o ukončenie domácej opatrovateľskej služby a iné...)
- (6) **Zamestnanci poskytovateľa pracujúci s osobnými údajmi prijímateľov sú viazaní mlčanlivosťou.** Poskytovateľ spracováva osobné údaje prijímateľov na účely sociálnej služby so súhlasom každého prijímateľa.
- (7) Archivácia spisu po ukončení poskytovania opatrovateľskej služby sa riadi platným registratúrnym poriadkom poskytovateľa.

X.

Návštevy zamestnancov opatrovateľskej služby v domácnosti prijímateľa

- (1) Prijímateľa v jeho domácnosti okrem opatrovateľky, navštevuje koordinátorka pri prehodnocovaní rozsahu opatrovateľskej služby alebo kontrolnej návšteve za účelom zistenia spokojnosti s poskytovanou službou.
- (2) Zamestnanci nikdy nevstupujú do bytu prijímateľa v jeho neprítomnosti.
- (3) Prítomnosť a návštevy iných zamestnancov poskytovateľa sa realizujú iba na základe predchádzajúceho súhlasu prijímateľa.
- (4) Koordinátorka kontroluje aj výkon činnosti opatrovateľskej služby zamestnanca v rozsahu jeho pôsobnosti. V prípade realizácie projektu súvisiaceho s podporou opatrovateľskej služby, kontrolu vykonáva aj určený kontrolný orgán.

XI.

Podnety, návrhy a sťažnosti k poskytovanej sociálnej službe

- (1) Každý prijímateľ má kedykoľvek možnosť podávať (ústne aj písomne) pripomienky, návrhy a podnety súvisiace s poskytovaním sociálnej služby a to osobne u opatrovateľky, ktorá je s ním v dennom kontakte, alebo u koordinátorky, ktorá navštevuje domácnosti prijímateľov za týmto účelom. Prijímatelia sú informovaní o diskretnosti riešenia podania.
- (2) Spokojnosť prijímateľov s poskytovanou sociálnou službou je jedným z cieľom poskytovateľa. Prijímatelia môžu vyjadriť svoju spokojnosť, príp. nespokojnosť s kvalitou poskytovaných služieb priamo pri plánovaných osobných stretnutiach s koordinátorkou alebo anonymne.
- (3) Sťažnosti k poskytovaniu sociálnych služieb alebo na správanie a prístup zamestnancov poskytovateľa v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov môže podať prijímateľ, príbuzný alebo iná osoba a to písomnou formou v zmysle platných Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach samosprávy. Poskytovateľ pri vybavovaní sťažností postupuje v súlade s uvedeným právnym predpisom.

XII.

Ukončenie poskytovania sociálnej služby

- (1) Prijímateľ môže jednostranne vypovedať dohodu o poskytovaní opatrovateľskej služby kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu; výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.
- (2) Prijímateľ oznámi vypovedanie od zmluvy o poskytovaní sociálnej služby poskytovateľovi písomne, na základe ktorej poskytovateľ vypracuje písomnú dohodu o ukončení poskytovania opatrovateľskej služby.
- (3) Poskytovateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby len z týchto dôvodov:
 - a) prijímateľ sociálnej služby hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie .
 - b) pri poskytovaní opatrovateľskej služby sa za porušenie povinnosti vyplývajúcej z dohody považuje aj hrubé porušenie dobrých mravov, ktoré narúša občianske spolužitie, ktorého sa dopustí manžel, manželka, rodič alebo plnoleté dieťa prijímateľa tejto sociálnej služby vo vzťahu k pracovníkovi opatrovateľskej služby,
 - c) prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie sumy úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu
 - d) prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na dohode o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmu nevýhodu,
 - e) obec alebo vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu,
 - f) prijímateľ sociálnej služby bez vážneho dôvodu nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako šesť po sebe nasledujúcich mesiacov; za vážny dôvod sa považuje najmä pobyt v zdravotníckom zariadení.
 - g) Pri jednostrannom vypovedaní zmluvy je poskytovateľ sociálnej služby povinný doručiť prijímateľovi sociálnej služby písomnú výpoveď s uvedením dôvodu výpovede.
- (4) Ukončenie poskytovania sociálnej služby z dôvodu úmrtia prijímateľa je spracované na základe doloženia úmrtného listu príbuznými.

Záver

- a) S týmto postupom sú oboznámení zamestnanci oddelenia sociálnych vecí, ktorí pracujú priamo s prijímateľmi.
- b) S týmto postupom sú oboznámení prijímateľa a v prípade záujmu ho okrem tlačovej podoby obdržia aj v elektronickej podobe.
- b) Tento manuál nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu vedúceho odboru vnútornej správy, oddelenia sociálnych vecí.
- c) Originál manuálu je založený u vedúceho odboru vnútornej správy, oddelenia sociálnych služieb. Prípadné aktualizácie a zmeny budú popísané v histórii dokumentu s označenou verzou.

Vypracovala:

Ing. Anna Mlaková – koordinátorka opatrovateľskej služby, oddelenie sociálnych vecí

Schválil:

Mgr. Ľubomír German – vedúci odboru vnútornej správy, oddelenia sociálnych vecí

V Spišskej Belej, dňa 10.01.2023

História dokumentu:

Číslo verzie	Popis	Dátum	Spracovateľ
1.	Vytvorenie dokumentu	10.01.2023	Ing. Anna Mlaková