



**SMERNICA
č. 35
POSTUP PRIJÍMANIA A PREDVOLÁVANIA OBČANOV
A POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ**

	Vypracoval	Posúdil	Posúdil	Schválil
Meno	Mgr. Mária Matúšková	Bc. Paprčková Zita	Mgr. Eva Krpelánová	Mgr. Mária Matúšková
Funkcia	R	MK	VSZú	R
Dátum	14. 03. 2022	15.03.2022	15. 03. 2022	15. 03. 2022
Podpis				

OBSAH

SMERNICA	1
I. ÚČEL	3
II. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY	3
III. POSTUP.....	3
Článok 1 Vymedzenie predmetu smernice	3
Článok 2 Podmienky prijatia občana do zariadenia sociálnych služieb	4
Článok 3 Vecné a obsahové náležitosti poradovníkov čakateľov.....	5
Článok 4 Administratíva vedenia poradovníka.....	6
Článok 5 Predvolávanie z poradovníka čakateľov	6
Článok 6 Prednostné umiestnenie občana do DD a DSS Hriňová	7
Článok 6a Prednostné umiestnenie štátnych príslušníkov tretích krajín	8
Článok 7 Vyradenie z poradovníkov čakateľov	9
Článok 8 Zverejňovanie poradovníkov čakateľov	9
Článok 9 Podmienky poskytovania informácií.....	10
Článok 10 Podpora a pomoc pri sprostredkovaní a využívaní verejnej služby	11
Článok 11 Záverečné ustanovenia	11
IV. ODKAZY A POZNÁMKY	12
Súvisiace normy a predpisy:.....	12
Interné dokumenty	12
V. ROZDELOVNÍK.....	12

I. ÚČEL

Riaditeľ Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb v Hriňovej v súlade s Čl.V Organizačného poriadku

vydáva

smernicu, ktorá stanovuje postup prijímania a predvolávania občanov do DD a DSS Hriňová a poskytovanie informácií záujemcom a prijímateľom sociálnej služby a ich rodinným príslušníkom.

II. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

Pojmy:

Organizáciou, alebo zariadením sa rozumie: Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb v Hriňovej.

Použité skratky:

DD a DSS – Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb, R - riaditeľ, MK – manažér kvality, SP – Sociálny pracovník, VEPú – vedúci ekonomicko-prevádzkového úseku, VSZú – vedúci sociálno-zdravotného úseku, Z. z. – Zbierka zákonov, Zb. – zbierka, ZSS – zariadenie sociálnych služieb, VZN – všeobecné záväzné nariadenie, BBSK – Banskobystrický samosprávny kraj, ÚBBSK – Úrad Banskobystrického samosprávneho kraja,

III. POSTUP

V súlade so zákonom NR SR 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) a Smernicou č. 005/2018/OSSZ Postup prijímania a predvolávania občanov do zariadení sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK a o postupe zabezpečenia poskytovania sociálnej služby v zariadeniach mimo zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK vydáva riaditeľ DD a DSS Hriňová túto smernicu na vykonávanie ustanovení zákona o sociálnych službách týkajúcich sa prijímania občanov do ZSS.

Článok 1

Vymedzenie predmetu smernice

- 1) Smernica upravuje všetky vzťahy, postupy a ostatné podrobnosti súvisiace s prijímaním a predvolávaním občanov z poradovníka čakaťov na poskytovanie sociálnej služby v DD a DSS Hriňová a poskytovanie informácií záujemcom a prijímateľom sociálnej služby a ich rodinným príslušníkom.
- 2) Smernica upravuje a stanovuje:
 - a) podmienky prijatia občana do ZSS
 - b) vecné a obsahové náležitosti poradovníkov čakaťov na poskytovanie sociálnej služby v DD a DSS Hriňová,

- c) administratívu vedenia poradovníkov,
- d) podmienky predvolávania čakatel'ov z poradovníkov, prednostné umiestňovanie,
- e) vyradenie z poradovníka,
- f) zverejňovanie poradovníka
- g) poskytovanie informácii záujemcom a prijímateľom sociálnej služby a ich rodinným príslušníkom.

Článok 2

Podmienky prijatia občana do zariadenia sociálnych služieb

- 1) Nárok občana na poskytnutie sociálnej služby vzniká vydaním posudku o odkázanosti na sociálnu službu a nadobudnutím právoplatnosti rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu.
- 2) Konanie o prijatie občana do ZSS začína tým, že občan doručí do zariadenia, do ktorého chce byť prijatý „Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby“ (ďalej len „žiadost' o zabezpečenie“).
- 3) V prípade, že občan doručí žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby v ZSS na ÚBBSK, tento žiadosť bezodkladne postúpi do občanom vybraného ZSS a o uvedenom občana informuje listom. Za dátum doručenia žiadosti sa považuje dátum doručenia žiadosti do príslušného zariadenia. V prípade, že žiadosť neobsahuje povinné náležitosti, žiadosť bude občanovi vrátená na doplnenie s usmernením ohľadne ďalšieho postupu.
- 4) Občan je poučený o tom, že má možnosť podať súbežne tri žiadosti do troch rôznych ZSS v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK.
- 5) Žiadosť občana o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby musí spĺňať všetky predpísané náležitosti. Žiadosť o zabezpečenie podáva občan sám. V prípade, že je občan pozbavený spôsobilosti na právne úkony, žiadosť o zabezpečenie podpíše súdom ustanovený opatrovník (v tomto prípade je nevyhnutné priložiť kópiu právoplatného rozsudku o pozbavení spôsobilosti na právne úkony, resp. kópiu o ustanovení opatrovníka). Ak občan vzhľadom na svoj zdravotný stav nemôže sám podať žiadosť o zabezpečenie, môže túto žiadosť za občana podpísať aj iná fyzická osoba, a to na základe potvrdenia ošetrojúceho lekára o neschopnosti podpisu žiadateľa z dôvodu nepriaznivého zdravotného stavu. Žiadosť o zabezpečenie musí byť označená originálom podpisu. Občan predkladá žiadosť o zabezpečenie v origináli alebo v úradne overenej kópii.
- 6) Súčasťou žiadosti o zabezpečenie sú povinné prílohy. Prílohy sa predkladajú v kópii, originál sa nevyžaduje. Občan k žiadosti o zabezpečenie prikladá tieto povinné prílohy:
 - a) Právoplatné rozhodnutie o odkázanosti občana na sociálnu službu,
 - b) Posudok o odkázanosti občana na sociálnu službu.
- 7) Najneskôr v deň uzatvorenia zmluvy o poskytovaní sociálnej služby sa do ZSS, ktoré s občanom uzatvára zmluvu o poskytovaní sociálnej služby predkladajú ďalšie prílohy a to:
 - a) potvrdenie o príjme občana za predchádzajúci kalendárny mesiac pri pravidelnom príjme, alebo za predchádzajúci kalendárny rok pri nepravidelnom príjme občana,
 - b) doklady o majetkových pomeroch, alebo vyhlásenie o majetku fyzickej osoby v zmysle § 72 ods. 11 a 12 zákona o sociálnych službách,

- c) potvrdenie o bezinfekčnosti. Predkladá sa na základe vyžiadania ZSS pred nástupom občana do zariadenia. Potvrdenie o bezinfekčnosti nesmie byť staršie ako 3 dni pred nástupom do zariadenia.
- 8) DD a DSS Hriňová a Úrad BBSK zverejňujú na svojich webových stránkach základné informácie o postupe prijímania občanov do ZSS.
- 9) V prípade, ak občan doručí žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby do DD a DSS Hriňová a v zariadení je vhodné voľné miesto pre neho, DD a DSS Hriňová uzatvorí s občanom zmluvu o poskytovaní sociálnej služby.
- 10) V prípade, ak občan doručí žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby do DD a DSS Hriňová a v zariadení nie je pre neho vhodné voľné miesto, žiadosť občana o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby sa zaradí do poradovníka čakateľov.

Článok 3

Vecné a obsahové náležitosti poradovníkov čakateľov

1. Poradovník čakateľov je dokument prvotnej evidencie, ktorý vedie DD a DSS Hriňová osobitne pre každý druh a formu sociálnej služby o občanoch, ktorí majú podanú žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby z dôvodu nedostatku vhodného miesta v tomto zariadení.
2. Do poradovníka je zaradená len tá žiadosť občana o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, (ďalej len žiadosť o zabezpečenie), ktorá spĺňa všetky predpísané náležitosti v súlade s článkom 2 ods. 5 a 6 tejto smernice a zároveň je v súlade s druhom sociálnej služby, formou sociálnej služby a predmetom činnosti DD a DSS Hriňová.
3. Poradie čakateľov v poradovníku sa určuje podľa dátumu doručenia žiadosti o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby DD a DSS Hriňová.
4. Pokiaľ žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby obsahuje všetky predpísané náležitosti a prílohy v súlade s článkom č.2, ods. 5 a 6 tejto smernice, DD a DSS Hriňová zaradí žiadosť do poradovníka do 5 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti. Ako deň zaradenia žiadosti do poradovníka sa v oznámení uvedie deň doručenia žiadosti. V prípade, že je DD a DSS Hriňová doručená žiadosť bez predpísaných náležitostí a príloh, sociálny pracovník zariadenia listom vyzve žiadateľa, aby v určenej lehote (max. 5 pracovných dní od doručenia výzvy) nedostatky žiadosti odstránil. Zároveň upozorní žiadateľa, že v prípade neodstránenia nedostatkov žiadosti v stanovenej lehote, nebude jeho žiadosť do poradovníka zaradená a bude mu vrátená. DD a DSS Hriňová zaradí žiadosť do poradovníka do 5 pracovných dní odo dňa odstránenia nedostatkov žiadosti. Ako deň zaradenia žiadosti do poradovníka sa uvedie deň doručenia všetkých predpísaných náležitostí a príloh.
5. Na zaradenie občana do poradovníka čakateľov sa nevzťahujú všeobecné predpisy o správnom konaní v zmysle zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov. Zaradenie do poradovníka sa oznamuje občanovi listom doručovaným doporučene, príp. osobným prevzatím v DD a DSS Hriňová.
6. Poradovník sa vedie v elektronickej forme s možnosťou aktuálneho vytlačenia pre potreby štatistiky a kontroly BBSK a ostatných kompetentných orgánov.

7. Dokument poradovníka obsahuje:

- a) druh a formu sociálnej služby,
- b) číslo poradia,
- c) dátum zaradenia do poradovníka
- d) priezvisko, meno, dátum narodenia žiadateľa,
- e) trvalý pobyt žiadateľa,
- f) stupeň odkázanosti na sociálnu službu,

Článok 4

Administratíva vedenia poradovníka

- 1) Proces vedenia poradovníkov čakateľov v DD a DSS Hriňová koordinuje poverený zamestnanec Úradu BBSK.
- 2) Poradovníky čakateľov administrujú sociálni pracovníci DD a DSS Hriňová.
- 3) DD a DSS Hriňová vedie dva poradovníky. Jeden pre čakateľov do zariadenia pre seniorov a druhý pre čakateľov do domova sociálnych služieb.
- 4) DD a DSS Hriňová vykonáva ročnú aktualizáciu poradovníka 1 x v priebehu 12 mesiacov.
- 5) Ročné aktualizovanie poradovníka čakateľov je proces zisťovania a overovania toho, či dôvody, pre ktoré občan podal žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby v ZSS u občana naďalej trvajú a či počas čakania na umiestnenie nedošlo k ich zmenám. Aktualizácia sa vykonáva všetkými dostupnými prostriedkami (písomne, elektronicky, telefonicky s úradným záznamom). DD a DSS Hriňová vyzve občana na bezodkladné vyjadrenie sa s poučením o možných právnych následkoch v prípade, ak by občan na výzvu nereagoval. V prípade objektívnych príčin (vysoký vek občana, nedostatočné vzdelanie, nedostatočné právne vedomie, zdravotné dôvody a pod.), ktoré zabránia občanovi vyjadriť sa k výzve, je možné vykonať sociálne šetrenie sociálnym pracovníkom zariadenia sociálnych služieb v mieste bydliska žiadateľa. Z dôvodu hospodárnosti alebo urýchlenia konania môže DD a DSS Hriňová požiadať o súčinnosť pri vykonaní osobného šetrenia iné ZSS, ktoré je bližšie k miestu bydliska žiadateľa, obecný úrad, mestský úrad alebo iný príslušný správny orgán.

Článok 5

Predvolávanie z poradovníka čakateľov

- 1) Ak sa v DD a DSS Hriňová uvoľní pre daného občana vhodné miesto v časovej postupnosti, v akej bol občan do poradovníka zaradený, DD a DSS Hriňová ho vyzve (ústne, písomne alebo elektronicky) na vyjadrenie sa k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- 2) Vhodné miesto pre občana je také miesto, ktoré zodpovedá špecifickým podmienkam DD a DSS Hriňová vzhľadom k pohlaviu a zdravotnému stavu občana. Špecifické podmienky DD a DSS Hriňová spočívajú v spôsobe jeho vnútornej organizácie na oddelenia špecializované podľa zdravotného stavu prijímateľov sociálnych služieb. Pohlavie občana vystupuje ako faktor vhodnosti uvoľneného miesta v prípadoch dvoj a viac lôžkových obytných miestností, resp. ubytovacích buniek. Odmietnutie nástupu do zariadenia bez

vážneho dôvodu napr. hospitalizácia v zdravotníckom zariadení, choroba zdokladovaná potvrdením ošetrojúceho lekára a podobne má za následok vyradenie z poradovníka čakateľov na sociálnu službu podľa článku 7 ods. 1, písm. c) tejto smernice. Požiadavka žiadateľa na umiestnenie do jednolôžkovej izby sa nezohľadňuje. Odmietnutie nástupu do DD a DSS Hriňová z uvedeného dôvodu má za následok vyradenie z poradovníka čakateľov na sociálnu službu podľa Čl. 7 ods. 1, písm. c) tejto smernice. V prípade umiestňovania dvojice (manželov, súrodencov, rodiča a dieťaťa a pod.), ktorí trvajú na prijatí do zariadenia spoločne, bude ich požiadavka akceptovaná. Odmietnutie nástupu z uvedeného dôvodu nemá za následok vyradenie z poradovníka čakateľov na sociálnu službu.

- 3) Žiadateľ vyzvaný na uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby je povinný svoje vyjadrenie (ústne, písomne, alebo elektronicky) oznámiť DD a DSS Hriňová do troch pracovných dní od doručenia výzvy. DD a DSS Hriňová so žiadateľom dohodne termín nástupu do zariadenia a po príchode s ním uzatvorí zmluvu o poskytovaní sociálnej služby.
- 4) Ak k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby nedôjde, DD a DSS Hriňová ponechá žiadateľa v poradovníku na pôvodnom mieste alebo postupuje podľa článku 7 ods. 1 písm. c) tejto smernice.

Článok 6

Prednostné umiestnenie občana do DD a DSS Hriňová

1. Žiadosť o prednostné umiestnenie do DD a DSS Hriňová. Žiadosť prioritne predkladá obec/mesto, kde má občan trvalý pobyt. Žiadosť môže podať aj občan. Neoddeliteľnou súčasťou žiadosti pre sociálnu službu „Zariadenie pre seniorov“ Je potvrdenie obce alebo mesta (podľa trvalého pobytu občana). Potvrdenie musí byť na predpísanom tlačive (*Príloha č.1*) a je zverejnené na web stránke BBSK www.bbsk.sk.
2. V prípade, že sa žiadosť o prednostné umiestnenie týka pre sociálnu službu „Domov sociálnych služieb“ potvrdenie obce/mesta sa neprikladá. Žiadosť musí byť písomná s uvedením dôvodu prednostného umiestnenia.
3. Ak dôvodom na bezodkladné umiestnenie je vážne ohrozenie života a zdravia, neoddeliteľnou prílohou žiadosti je potvrdenie lekára (forma sa neurčuje).
4. Žiadosť o prednostné umiestnenie občana je možné podať len do jedného zariadenia sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK. Túto skutočnosť občan deklaruje čestným prehlásením na predpísanom tlačive, (*Príloha č. 2*) a je zverejnené na web stránke BBSK www.bbsk.sk.
5. Po doručení žiadosti o prednostné umiestnenie občana najmenej dvaja sociálni pracovníci, alebo iní odborní zamestnanci vykonajú u tohto občana sociálne šetrenie, z ktorého vypracujú podrobný záznam, v ktorom popíšu závažnosť sociálnej situácie a uvedú dôvod prednostného umiestnenia občana na uvoľnené miesto v DD a DSS Hriňová, ktorý musí byť v súlade s § 8 ods. 6 zákona o sociálnych službách.
6. Po overení skutočnosti formou vykonaného sociálneho šetrenia, u žiadateľa o prednostné umiestnenie, riaditeľ DD a DSS Hriňová rozhodne o prednostnom umiestnení. Na rozhodnutie sa nevzťahujú všeobecné predpisy o správnom konaní (Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní).
7. Rozhodnutie riaditeľa DD a DSS Hriňová sa doručuje občanovi/žiadateľovi. V prípade, že je žiadateľom obec/mesto rozhodnutie sa doručuje aj obci/mestu. Rozhodnutie sa oznamuje listom doručovaným doporučené s doručenkou.

8. V prípade, že je žiadosť o prednostné umiestnenie doručená na Úrad BBSK žiadateľ je kontaktovaný zamestnancom /zamestnankyňou BBSK za účelom zistenia o ktoré zariadenie má občan záujem. O uvedenom je vyhotovený písomný záznam, ktorý je súčasťou spisu. Následne je žiadosť s prílohami odstúpená príslušnému zariadeniu na vybavenie. Ak je žiadosť postúpená do DD a DSS zariadenie ďalej koná v zmysle Článku 6 bod 4,5,6.
9. Mimo časového poradia je na uvoľnené vhodné miesto možné predvolať občana podľa § 8 ods. 6 zákona o sociálnych službách ak:
- a) je jeho život alebo zdravie vážne ohrozené,
 - b) nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb,
 - c) skončil pobyt v zariadení podľa osobitného predpisu (§ 59 ods. 5 zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a nemá zabezpečené podmienky na bývanie v prirodzenom rodinnom prostredí.
10. Pri rozhodovaní o prednostnom umiestnení do DD a DSS Hriňová sa prihliada aj na ďalšie skutočnosti, ktoré môžu ovplyvniť sociálnu situáciu občana, a to najmä dostupnosť iných vhodných sociálnych služieb v mieste bydliska žiadateľa poskytovaných obcami, neziskovými organizáciami, cirkevnými alebo inými organizáciami.
11. Za vážne ohrozenie života, alebo zdravia fyzickej osoby podľa článku 6 ods. 4 písm. a) tejto smernice sa považuje najmä, ak je fyzická osoba ohrozená správaním inej fyzickej osoby, je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a nemá žiadnu blízku osobu, alebo jej blízka osoba na ktorej pomoc bola odkázaná, zomrie alebo táto fyzická osoba nemá zabezpečenú osobnú starostlivosť, alebo jej nie je možné túto osobnú starostlivosť zabezpečiť manželom, alebo manželkou, plnoletým dieťaťom, alebo rodičom, alebo inou fyzickou osobou, ktorú súd ustanovil za opatrovníka.
12. Ak žiadosť o prednostné umiestnenie nebola schválená, žiadosť občana, ktorá spĺňa všetky náležitosti uvedené v článku 2 ods. 5 a 6 tejto smernice, je zaradená do poradovníka čakateľov v DD a DSS Hriňová.

Článok 6a

Prednostné umiestnenie štátnych príslušníkov tretích krajín

1. Za štátneho príslušníka tretej krajiny sa pre účely tejto smernice považuje každý, kto nie je štátnym občanom SR ani občanom Únie; štátnym príslušníkom tretej krajiny sa rozumie aj osoba bez štátnej príslušnosti¹ a súčasne je ohrozený vojnovým konfliktom, endemickým násilím, humanitárnou katastrofou alebo sústavným alebo hromadným porušovaním ľudských práv v krajine svojho pôvodu.
2. Smernica sa vzťahuje aj na rodinných príslušníkov štátnych príslušníkov tretej krajina uvedených v ods. 1.
3. Za rodinného príslušníka štátneho príslušníka tretej krajiny sa považuje:
 - manžel štátneho príslušníka tretej krajiny,
 - maloleté dieťa štátneho príslušníka tretej krajiny alebo maloleté dieťa manžela štátneho príslušníka tretej krajiny,
 - rodič maloletého dieťaťa, ktoré je štátnym príslušníkom tretej krajiny.

¹ § 2 ods. 4 zákona č. 404/2011 o pobyte cudzincov o zmene a doplnení niektorých zákonov

4. Konanie o prednostnom umiestnení do DD a DSS Hriňová sa začína na základe telefonickej, elektronickej alebo písomnej žiadosti, ktorá je doručená/podaná na Úrad BBSK. Po obdržaní žiadosti o prednostné umiestnenie štátneho príslušníka tretej krajiny, sociálni pracovníci Úradu BBSK alebo iní odborní zamestnanci na základe poverenia vykonajú sociálne šetrenie, z ktorého vypracujú podrobný záznam.
5. O prednostnom umiestnení rozhodne vedúci oddelenia sociálnych služieb Úradu BBSK. Na rozhodnutie sa nevzťahujú všeobecné predpisy o právnom konaní (zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní).
6. Pri rozhodovaní o prednostom umiestnení sa prihliada na článok č. 6 ods. 4, 5 a 6.

Článok 7

Vyradenie z poradovníkov čakateľov

- 1) Občan zaradený do poradovníka čakateľov na poskytovanie sociálnej služby v DD a DSS Hriňová je z poradovníka vyradený ak:
 - a) prestal spĺňať podmienky na poskytovanie žiadaného druhu sociálnej služby,
 - b) vezme žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby späť,
 - c) po výzve DD a DSS Hriňová neuzatvorí zmluvu o zabezpečení poskytovania sociálnej služby okrem vážnych dôvodov (hospitalizácie, liečebný a kúpeľný pobyt a pod.), pričom vážne dôvody musí zdokladovať (napr. potvrdenie od lekára),
 - d) zomrie.
- 2) Na vyradenie občana z poradovníka čakateľov podľa článku 7 ods. 1 tejto smernice sa nevzťahujú všeobecné predpisy o správnom konaní. Vyradenie z poradovníka podľa čl. 7 ods. 1 písm. a) DD a DSS Hriňová oznamuje občanovi listom doručovaným doporučene. Vyradenie občana z poradovníka podľa čl. 7 ods. 1 písm. b) a c) tejto smernice sa neoznamuje, vyznačuje sa formou úradného záznamu, ktorý je podpísaný dvomi sociálnymi pracovníkmi zariadenia a štatutárnym zástupcom DD a DSS Hriňová. Vyradenie občana z poradovníka čakateľov podľa čl. 7 ods. 1 písm. d) tejto smernice sa neoznamuje, vyznačí sa v spise formou poznámky.

Článok 8

Zverejňovanie poradovníkov čakateľov

- 1) Zariadenie DD a DSS Hriňová je povinné zverejňovať poradovníky čakateľov o poskytovanie sociálnej služby na svojej webovej stránke za každý druh sociálnej služby zvlášť. Zverejňovaný poradovník obsahuje poradové číslo, meno a priezvisko, obec trvalého bydliska čakateľa a dátum zaradenia do poradovníka. Priebežná aktualizácia poradovníkov čakateľov sa vykonáva denne. Poradovníky čakateľov sa zverejňujú aj v prípade, ak DD a DSS Hriňová neeviduje žiadnych čakateľov.
- 2) Poradovníky čakateľov o poskytovanie sociálnej služby za všetky ZSS v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK sú zverejňované a aktualizované aj na webovej stránke Úradu BBSK.
- 3) Osobné údaje žiadateľov o sociálne služby zverejňované na webových stránkach Úradu BBSK a DD a DSS Hriňová sú zverejňované v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Článok 9

Podmienky poskytovania informácií.

A) Žiadosti o poskytovanie informácií záujemcom a prijímateľom sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov v pracovných dňoch v čase od 7.00 h. do 15. 00 h.

- 1) Všetky informácie musia byť poskytnuté kompetentným pracovníkom (riaditeľ, jeho zástupca, vedúca sociálno zdravotného úseku, sociálny pracovník) na princípe partnerstva a rovnakého zaobchádzania v zrozumiteľnej forme, podľa individuálnych potrieb a schopností.
- 2) Žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov - osobne preberá kontaktná osoba (riaditeľ DD a DSS v Hriňovej v čase neprítomnosti riaditeľa jeho zástupca, alebo vedúca sociálno zdravotného úseku).
- 3) Ak osobnú žiadosť o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov, nemožno na mieste vybaviť, kontaktná osoba žiadateľa odporučí k sociálnym pracovníkom na poskytnutie ďalších informácií, prípadne poskytnutie tlačív.
- 4) Žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov - písomné (doručené osobne, alebo poštou) kontaktná osoba odporučí na došetrenie sociálnym pracovníkom. Tieto žiadosti musia byť vybavené maximálne do 5 dní od ich doručenia.
- 5) Žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov doručené elektronickou poštou na adresu domovdochodcov@stonline.sk budú elektronicky preposlané k vybaveniu sociálnych pracovníkom. Tieto žiadosti musia byť vybavené maximálne do 5 dní od ich doručenia.
- 6) Žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov – telefonické preberá sociálny pracovník.
- 7) Každá žiadosť o poskytnutie informácie, záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov, bude zaznamenaná v evidencii sociálneho poradenstva sociálnym pracovníkom, ktorý informáciu poskytol.
- 8) Informácie o zrealizovaných aktivitách sú zverejňované na nástenkách v zariadení, prípadne aj na webovom sídle zariadenia (www.ddadsshriNova.sk). Za aktuálnosť informácií zverejnených na webovom sídle je zodpovedná sociálna pracovníčka.
- 9) Informácie o zdravotnom stave prijímateľov sociálnych služieb v DD a DSS Hriňová poskytuje len ošetrojúci lekár MUDr. Henrich Hazucha na telefónnom čísle 045/549 72 26 a to len osobám, ktoré určí prijímateľ sociálnej služby.

- 10) Informácie o poskytovanej sociálnej službe prijímateľovi sociálnej služby v DD a DSS Hriňová sa poskytujú len osobám, ktoré určí prijímateľ sociálnej služby. Informácie poskytujú zamestnanci sociálno – zdravotnom úseku na telefónnych číslach 045/549 73 01, mobil 0918 383 693.

B) Žiadosti o poskytovanie informácií záujemcom o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov v pracovných dňoch v čase po 15.00 h. a počas dní pracovného voľna a pracovného pokoja.

Informácie záujemcom o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby (osobné i telefonické) budú poskytnuté u informátora, ktorý im odporučí, aby zariadenie navštívili v pracovných dňoch, alebo aby o informácie v pracovných dňoch požiadali telefonicky. Súčasne budú informovaní, že podmienky prijatia do zariadenia sociálnych služieb sú zverejnené na webovom sídle zariadenia www.ddadsshriNova.sk, alebo na webovom sídle zriaďovateľa www.vucbb.sk. Poradovník uchádzačov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby v type Zariadenie pre seniorov a Domov sociálnych služieb sú zverejnené na webovom sídle zariadenia www.ddadsshriNova.sk.

Článok 10

Podpora a pomoc pri sprostredkovaní a využívaní verejnej služby

1. Potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite sú zverejnené formou mapy mesta Hriňová, a jej okolia, vo vstupnej hale zariadenia.
2. Kontakty na špecializované externé organizácie sú zverejnené vo vstupnej hale zariadenia.
3. Za aktuálnosť zverejnených informácií zodpovedá vedúca sociálno-zdravotného úseku.
4. V prípade potreby sprievodu pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite, alebo návštevy špecializovaných externých organizácií, je potrebné o túto službu požiadať riaditeľa, alebo vedúcu sociálno zdravotného úseku, ktorí podľa personálnych možností potrebu prehodnotia a s prijímateľom dohodnú prípadný vhodný termín.
5. O zabezpečovaní sprievodu pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite, alebo návštevy špecializovaných externých organizácií, sa vedú záznamy v internej evidencii (zošit využívania verejných služieb).
6. V prípade vyžiadania pomoci pri kontakte rodiny, alebo špecializovaných externých organizácii telefonicky, alebo e-mailom, túto službu prijímateľovi zabezpečí sociálny pracovník.

Článok 11

Záverečné ustanovenia

- 1) Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom 15. 03. 2022. Nadobudnutím účinnosti tejto smernice sa ruší smernica zo dňa 12. 11. 2020.

- 2) Smernica sa vydáva na dobu neurčitú.
- 3) Každá zmena v tejto smernici sa môže robiť len formou revidovania.
- 4) Kontrolou dodržiavania tejto smernice je poverená vedúca sociálno - zdravotného úseku.

IV. ODKAZY A POZNÁMKY

Súvisiace normy a predpisy:

- Zákon NR SR 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
- Smernica č. 005/2018/OSSZ Postup prijímania a predvolávania občanov do zariadení sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK a o postupe zabezpečenia poskytovania sociálnej služby v zariadeniach mimo zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK
- VZN BBSK č. 20/2012 o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v ZSS v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK a jeho dodatkov.
- zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- STN EN ISO 9001:2015 – Systémy manažérstva kvality Požiadavky

Interné dokumenty

- Príručka kvality
- Pracovný poriadok

V. ROZDEĽOVNÍK

- 0: MK,
- 1: R
- 2: VSZú
- 3: SP
- 4: SP