



Smernica č. 6

Postup prijímania a predvolávania občanov a poskytovanie informácií

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Postup prijímania a predvolávania občanov a poskytovanie informácií upravuje všetky vzťahy, postupy a ostatné podrobnosti súvisiace s prijímaním a predvolávaním občanov z poradovníka čakateľov na poskytovanie sociálnej služby v Zariadení pre seniorov Claritas, n.o. (ďalej ako „zariadenie“ alebo „poskytovateľ sociálnej služby“) a poskytovanie informácií záujemcom a prijímateľom sociálnej služby (ďalej len „klientov“) a ich rodinným príslušníkom.

Upravuje a stanovuje vecné a obsahové náležitosti poradovníka čakateľov na poskytovanie sociálnej služby zariadením, administratívu vedenia poradovníka, podmienky predvolávania čakateľov z poradovníka, vymedzenie základných pojmov a odbornej terminológie a prednostné umiestňovanie, vyradenie z poradovníka, zverejňovanie poradovníka a poskytovanie informácií záujemcom a prijímateľom sociálnej služby a ich rodinným príslušníkom.

II. VECNÉ A OBSAHOVÉ NÁLEŽITOSTI PORADOVNÍKA ČAKATEĽOV

1. Poradovník čakateľov je dokument prvotnej evidencie, ktorý vedie o občanoch, ktorí majú podanú žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby z dôvodu nedostatku vhodného miesta v danom zariadení.
2. Do poradovníka je zaradená len tá žiadosť občana o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, (ďalej len žiadosť o zabezpečenie), ktorá obsahuje všetky predpísané náležitosti a prílohy - právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu a posudok o odkázanosti na sociálnu službu a je označená originálom podpisu žiadateľa, resp. jej úradne osvedčená kópia. Prílohy je možné predložiť aj v kópii, originál sa nevyžaduje. Zariadenie si pred nástupom klienta vyžiada potvrdenie o bezinfekčnosti, ktoré nesmie byť staršie ako 3 dni pred nástupom do zariadenia.
3. Poradie čakateľov v poradovníku sa určuje podľa dátumu doručenia žiadosti o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby.
4. Pokiaľ žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby obsahuje všetky predpísané náležitosti a prílohy – originál podpisu žiadateľa, resp. jeho overená kópia, právoplatné rozhodnutie a odkázanosti na sociálnu službu a posudok o odkázanosti na sociálnu službu, Claritas n.o. zaradí žiadosť do poradovníka do 5 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti.

Ako deň zaradenia žiadosti do poradovníka sa v oznámení o zaradení uvedie deň doručenia žiadosti. V prípade, že je do Claritas n.o. doručená žiadosť bez predpísaných náležitostí a príloh, Claritas n.o. listom vyzve žiadateľa, aby v určenej lehote 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. Claritas n.o. 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 vzťahujú všeobecné predpisy o správnom konaní (zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní). Zaradenie do poradovníka sa oznamuje občanovi listom doručovaným doporučené.

6. Poradovník sa vedie v elektronickej forme s možnosťou aktuálneho vytlačenia pre potreby štatistiky a kontroly 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,
- e. trvalý pobyt žiadateľa,
- f. stupeň odkázanosti na sociálnu službu,

III.

ADMINISTRATÍVA VEDENIA PORADOVNÍKA

1. Claritas n.o. vedie poradovník čakateľov zvlášť na každý druh a formu sociálnej služby, pokiaľ príslušné zariadenie sociálnych služieb poskytuje viac druhov a foriem sociálnych služieb.

2. Claritas n.o. aktualizuje poradovník čakateľov podľa potreby, minimálne 1 x v priebehu 12. mesiacov.

3. Aktualizácia je proces zisťovania a overovania či dôvody, pre ktoré občan podal žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, v zariadení sociálnych služieb u občana naďalej trvajú a či počas čakania nedošlo k ich zmenám. Aktualizácia sa vykonáva všetkými dostupnými prostriedkami (písomne, elektronicky, telefonicky s úradným záznamom). Claritas n.o. vyzve občana na vyjadrenie sa bezodkladne 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 by zabráňovali občanovi vyjadriť sa k výzve Claritas n.o., či dôvody, pre ktoré podal žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby trvajú alebo došlo k zmenám, je možné vykonať osobné šetrenie sociálnym pracovníkom zariadenia, ktoré je svojím sídlom najbližšie k miestu bydliska čakateľa.

IV.

PREDVOLÁVANIE Z PORADOVNÍKA ČAKATEĽOV

1. Ak sa uvoľnilo pre daného občana vhodné miesto v časovej postupnosti, v akej bol občan do poradovníka zaradený, Claritas n.o. ho vyzve na vyjadrenie sa k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, ak ustanovenia tejto smernice neurčujú inak.

2. Vhodné miesto pre občana je také miesto v zariadení sociálnych služieb, ktoré zodpovedá

špecifickým podmienkam vzhľadom k pohlaviu a zdravotnému stavu občana. Pohlavie občana vystupuje ako faktor vhodnosti uvoľneného miesta v prípadoch dvoj a viac lôžkových obytných miestností. Požiadavka žiadateľa na umiestnenie do jednolôžkovej izby sa nezohľadňuje. Odmietnutie nástupu do zariadenia z uvedeného dôvodu má za následok vyradenie z poradovníka čakateľov na sociálnu službu podľa Čl. 5 ods. c). 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.

Požiadavka žiadateľa na umiestnenie v jednolôžkovej izbe sa nezohľadňuje. Odmietnutie nástupu do zariadenia sociálnych služieb z uvedeného dôvodu má za následok vyradenie z poradovníka čakateľov na sociálnu službu.

3. 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,

4. Za vážne ohrozenie života, alebo zdravia fyzickej osoby podľa článku 3 odst. a) 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.

5. Podmienky naliehavosti uvedené v ods. 3 a 4 skúma sociálny pracovník zariadenia osobným šetrením v domácnosti žiadateľa, z ktorého vypracúva podrobný zápis s uvedením dôvodu prednostného predvolania z poradovníka na uvoľnené miesto. Zápis podpisujú minimálne dvaja odborní zamestnanci zariadenia.

Podmienky naliehavosti sa skúmajú:

- a) v čase uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb alebo v čase procesu zaraďovania do poradovníka čakateľov,
- b) počas zaraďovania do poradovníka a čakania na poradie, ak sa zmenila sociálna situácia občana.

6. Občan vyzvaný Claritas n.o. na uzatvorenie zmluvy na poskytovanie sociálnej služby je povinný svoje vyjadrenie oznámiť Claritas n.o. do 3 pracovných dní od výzvy (ústne, písomne, elektronicky).

7. Pokiaľ vyzvaný žiadateľ oznámi Claritas n.o. v stanovenej lehote svoje súhlasné stanovisko, Zariadenie kontaktuje žiadateľa a dohodne s ním termín nástupu do zariadenia a následne so žiadateľom uzatvorí zmluvu o poskytovaní sociálnej služby na dobu neurčitú.

8. V prípade, že vyzvaný žiadateľ oznámi Claritas n.o. svoje nesúhlasné stanovisko, Claritas n.o. postupuje podľa Čl. 4 ods. 9.

V.

VYRADENIE Z PORADOVNÍKA

1. Občan zaradený do poradovníka čakateľov na poskytovanie sociálnej služby v zariadení 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 Claritas n.o. neuzatvorí zmluvu o zabezpečení poskytovania sociálnej služby okrem vážnych dôvodov (hospitalizácie, liečebný a kúpeľný pobyt),
d) zomrie.

2. Na vyradenie občana z poradovníka čakateľov podľa ods. 1 sa nevzťahujú všeobecné predpisy o správnom konaní. Vyradenie z poradovníka podľa ods. písm. a) Claritas n.o. oznamuje občanovi listom doručovaným doporučene. Vyradenie občana z poradovníka podľa ods. 1 písm. b) a c) sa neoznamuje, vyznačuje sa formou úradného záznamu, ktorý je podpísaný dvomi pracovníčkami a vedúcou sociálno-ekonomického úseku Claritas n.o.. Vyradenie občana z poradovníka podľa ods. 1 písm. d) sa neoznamuje, vyznačí sa v spise formou poznámky.

VI. ZVEREJŇOVANIE PORADOVNÍKA

1. Claritas n.o. je povinný zverejňovať poradovníka čakateľov o poskytovanie sociálnej služby na svojej internetovej stránke. Aktualizácia je vykonávaná denne. Poradovníky čakateľov sa zverejňujú aj v prípade, ak Claritas n.o. neeviduje žiadnych čakateľov.

2. Údaje zverejňované na internetovej stránke Claritas n.o. obsahujú len druh a formu sociálnej služby, poradové číslo, meno, priezvisko, obec trvalého bydliska a dátum zaradenia do poradovníka.

VII. PODMIENKY POSKYTOVANIA INFORMÁCIÍ

Žiadosti o poskytovanie informácií záujemcom a prijímateľom sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov v pracovných dňoch v čase od 8.00 h. do 15. 00 h.

1. Všetky informácie musia byť poskytnuté kompetentným pracovníkom (riaditeľ, vedúca sociálno-ekonomického úseku, vedúca 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 zariadenia, vedúca sociálno-ekonomického úseku, vedúca 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 10 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 claritas.dvory@gmail.com budú elektronicky preposlané k vybaveniu sociálnym pracovníkom. Tieto žiadosti musia byť vybavené maximálne do 10 dní od ich doručenia.

6. Žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov – telefonické preberá riaditeľ, vedúca sociálno-ekonomického úseku, vedúca zdravotného úseku.
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.claritasdvory.sk). Za aktuálnosť informácií zverejnených na webovom sídle je zodpovedná vedúca sociálno-ekonomického úseku.
9. Informácie o zdravotnom stave prijímateľov sociálnych služieb v zariadení poskytuje len ošetrojúci lekár a to len osobám, ktoré určí prijímateľ sociálnej služby.
10. Informácie o poskytovanej sociálnej službe prijímateľovi sociálnej služby v zariadení sa poskytujú len osobám, ktoré určí prijímateľ sociálnej služby. Informácie poskytujú vedúci zamestnanci uvedení v KONTAKTOCH.

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.claritasdvory.sk. Poradovník uchádzačov o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby v type Zariadenie pre seniorov sú zverejnené na webovom sídle zariadenia www.claritasdvory.sk.

VIII.

PODPORA A POMOC PRI SPROSTREDKOVANÍ A VYUŽÍVANÍ VEREJNEJ SLUŽBY

1. Potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite sú zverejnené formou mapy obce Dvory nad Žitavou, 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-ekonomického 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-ekonomického 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.

IX. ODKAZY A POZNÁMKY

Súvisiace normy a predpisy

- Zákon 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991/Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

Interné dokumenty

Domáci poriadok

Poznámky

Štandardy sú v platnosti a zároveň nadobúdajú účinnosť dňa 24.8.2018

Ing. Csaba Balogh
riaditeľ zariadenia