

 <p>OBEC NEMECKÁ</p>	<p>Smernica</p> <p>Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby – domácej opatrovateľskej služby</p>	<p>Vydanie: 1 Počet strán: 37 Účinnosť:</p>
---	---	---

**Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby – domácej
opatrovateľskej služby**

Vypracoval: PhDr. Dagmar Bellová PhD.	Podpis:
Kontroloval: PhDr. Soňa Ďalaková	Podpis:
Schválil: Branislav Čižmárik starosta Obce Nemecká	Podpis:

OBSAH:

1. ÚVOD

2. POSLANIE A VÍZIA ROZVOJA KOMUNITNÝCH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

3. OBLASŤ DODRŽIAVANIA ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD

3.1.

Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

3.2.

Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

3.3.

Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

4. OBLASŤ PROCEDURÁLNYCH PODMIENOK

4.1.

Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby

4.2.

Kritérium: Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy, Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

4.3

Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

4.4.

Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce s prijímateľom sociálnej služby

4.5.

Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby a lebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby

4.6.

Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia

4.7.

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

4.8.

Kritérium: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov

4.9.

Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

4.10.

Kritérium: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby

5. OBLASŤ PERSONÁLNYCH PODMIENOK

5.1.

Kritérium: Vypracovanie štruktúry pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám

5.2.

Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

5.3.

Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia

5.4.

Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

6. OBLASŤ PREVÁDZKOVÝCH PODMIENOK

6.1.

Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

6.2.

Kritérium: Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka), Hodnotenie vypracovanie výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu

6.3.

Kritérium: Hodnotenie vypracovania výročnej správy

6.4.

Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

7. ZÁVER

8. ZOZNAM PRÍLOH

9. EVIDENČNÝ LIST ŠTANDARDU

10. ZÁZNAMY O ZMENÁCH ŠTANDARDU

1. ÚVOD

Obec Nemecká, ako poskytovateľ domácej opatrovateľskej služby („ďalej len opatrovateľská služba“), považuje kvalitu sociálnych služieb poskytovaných vo verejnom záujme ako jednu z hodnôt, na ktorých je celý systém komunitnej starostlivosti o svojich obyvateľov postavený. Obec Nemecká vypracovala Smernicu o podmienkach kvality poskytovanej sociálnej služby – opatrovateľskej služby v zmysle legislatívy:

- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, ktorý určil v § 104 a v prílohe č. 2 hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby,
- nový Zákon č. 485/2013 Z. z. o sociálnych službách v prílohe č. 2 dopĺňa, upravuje a bližšie popisuje podmienky kvality stanovené zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

2. POSLANIE A VÍZIA ROZVOJA KOMUNITNÝCH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Jednou zo základných úloh obce pri výkone samosprávy je starostlivosť o všestranný rozvoj svojho územia a naplnenie potrieb svojich obyvateľov. Víziou samosprávy pri zabezpečovaní sociálnej služby je podporovať čo **najvyššiu mieru sebestačnosti a autonómie prijímateľa sociálnej služby**. Jednou z priorít a súčasť verejnej politiky na miestnej – komunálnej úrovni je naplnenie očakávaní, predstáv a skutočných potrieb obyvateľov mesta v sociálnej oblasti. Zabezpečenie dostupnosti sociálnych služieb na komunitnej úrovni je v súlade s požiadavkami a princípmi uplatňovanými v medzinárodných ľudsko-právnych dokumentoch, ale aj s princípmi Európskeho spoločenstva o rozvoji sociálnych služieb orientovaných na občana. Zmyslom komunitného plánovania v obci Nemecká je aktivizácia obyvateľstva a skvalitnenie poskytovania sociálnych služieb spoločným, koordinovaným postupom. Výsledkom čoho by mala byť odpoveď na otázky typu: Aké sociálne služby treba vytvoriť? Aké sociálne skupiny potrebujú zvýšenú starostlivosť? Aké má obec ľudské, materiálne a finančné zdroje na poskytovanie sociálnych služieb?

V rámci neustáleho zvyšovania kvality poskytovaných sociálnych služieb je cieľom obce podporiť zotrvanie prijímateľa v prirodzenom (domacom) prostredí rozvojom terénnych sociálnych služieb, so zachovaním sociálnych kontaktov prostredníctvom kvalitného poskytovania opatrovateľskej služby. Zároveň vytvoriť pri poskytovaní sociálnych služieb prostredie dôvery a atmosféru vzájomného rešpektu, profesionálnej odbornosti a zodpovednosti.

OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA

3. OBLASŤ DODRŽIAVANIA ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD

3.1. Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

Štandard: Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka a náboženstva, či iného zmysľania, národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

Základné ľudské práva a slobody všetkých občanov upravuje Ústava Slovenskej republiky (druhá hlava), Ochrana ľudských práv a slobôd je zakotvená vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Dohovore o ochrane ľudských práv a slobôd, v Európskej sociálnej charte, v zákone o sociálnych službách ako aj v iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spoluzitia. Zamestnanci poskytovateľa opatrovateľskej služby sa riadia Etickým kódexom zamestnancov.

Za dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd sú zodpovední všetci zamestnanci. Prijímateľa sociálnych služieb majú možnosť prostredníctvom spätnej väzby vyjadriť svoju spokojnosť/nespokojnosť ústne v komunikácii so zamestnancami, písomne prostredníctvom podania podnetu, sťažnosti a to podaním priamo do podateľne Obecného úradu obce Nemecká, ako poskytovateľa, resp. e-mailom na adresu: www.nemecka.info. Ochrana prijímateľov sociálnej služby pri spracovaní a poskytovaní osobných údajov tretím osobám poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje v zmysle zákona o ochrane osobných údajov.

„Ľudia sú slobodní a rovní v dôstojnosti i v právach. Základné práva a slobody sú neodňateľné, nescudziteľné, nepremľčateľné a nezrušiteľné.“ (Čl. 12 Ústavy SR). Podpora zotrvania klienta v prirodzenom prostredí rozvojom terénnych sociálnych služieb.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné dokumenty obce:

- *Smernica o ochrane ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby*
- *Výpis z registra poskytovateľov*
- *Etický kódex*
- *Smernica o prijímaní darov*

3.2. Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby prostredníctvom iných sociálnych služieb, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby – opatrovateľskej služby poskytuje sociálnu službu v domácom/prirodzenom prostredí prijímateľa s ohľadom na aktuálne potreby a požiadavky prijímateľa sociálnej služby s dôrazom na zachovanie vlastnej identity a maximálnej podpory udržania si schopnosti a zručností. Podporuje vytváranie pozitívneho dojmu o prijímateľovi sociálnej služby, jeho nezávislý život na základe rodovej rovnosti, rovnakého zaobchádzania. Cieľom poskytovania opatrovateľskej služby je podpora prijímateľa k samostatnosti a nezávislosti na opatrovateľskej službe. Svojim odborným prístupom poskytovateľ chráni dôstojnosť prijímateľa, vylučuje akúkoľvek formu podceňovania a posudzovania, s vierou v zlepšenie jeho momentálneho stavu. V Smernici o ochrane ľudských práv a slobôd pred diskrimináciou prijímateľov sociálnych služieb v článku V. Pravidlá pre ochranu práv prijímateľov sociálnej služby pred predsudkami a negatívnymi hodnoteniami sú jasne zavedené pravidlá podpory vytvárania pozitívneho obrazu prijímateľov sociálnych služieb. Určení zamestnanci oboznámia a informujú každého novoprijatého prijímateľa opatrovateľskej služby o tom, aké má práva a slobody a ako je chránený pred diskrimináciou v pre neho zrozumiteľnej forme.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné dokumenty obce:

- *Etický kódex*
- *Smernica o ochrane ľudských práv a slobôd pred diskrimináciou prijímateľov sociálnych služieb*
- *Smernica o poskytovaní opatrovateľskej služby*
- *Smernica o telesných a netelesných obmedzeniach prijímateľov opatrovateľskej služby*

3.3. Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa v plnom a účinnom začlenení sa do spoločnosti, rešpektujúc jeho prirodzené vzťahy v rámci rodiny a komunity, v súlade s právom na rovnosť príležitostí.*

Poskytovateľ sociálnej služby – opatrovateľskej služby udržiava pravidelný kontakt s rodinou prijímateľa, poskytuje im sociálne poradenstvo a osobné zložky prijímateľov obsahujú kontakty na rodinných príslušníkov. Poskytovateľ konzultuje požiadavky prijímateľov a aktualizuje ich podľa potrieb prijímateľov, ak je to potrebné aj s rodinnými príslušníkmi prostredníctvom určených zamestnancov. V prípade, že rodinní príslušníci bývajú s prijímateľom, zamestnanci poskytovateľa rešpektujú obytné priestory rodinných príslušníkov. Poskytovateľ sa usiluje v čo najväčšej miere spolupracovať s rodinnými príslušníkmi pri poskytovaní opatrovateľskej služby a zapájať ich do procesu starostlivosti napr. sprievodom na lekárske vyšetrenie a pod.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné dokumenty obce:

- *Príloha č. 1 – Záznam zo sociálneho šetrenia*
- *Sociálny posudok*
- *Etický kódex*
- *Smernica o poskytovaní opatrovateľskej služby*

4. OBLASŤ PROCEDURÁLNYCH PODMIENOK

4.1. Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel poskytovania sociálnej služby zameranú na zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Opatrovateľská služba je poskytovaná poskytovateľom sociálnej služby terénnou formou v zmysle § 41 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách, v zmysle VZN obce Nemecká č. 1/2016 o poskytovaní opatrovateľskej služby. Cieľovou skupinou sú obyvatelia obce Nemecká, ktorí majú v obci trvalý pobyt. a sú odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je najmenej II, a zároveň sú odkázaní na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách. Víziou, poslaním a cieľom v zmysle Komunitného plánu sociálnych služieb obce Nemecká a Plánu hospodárskeho a sociálneho rozvoja obce je: Zotrvanie prijímateľa čo najdlhšie v prirodzenom prostredí, rozvoj sociálnych služieb a skvalitnenie života občanov v obci Nemecká a poskytovanie a zabezpečovanie opatrovateľskej služby kvalifikovanými opatrovateľkami v potrebnom počte na základe podaných žiadostí zo strany obyvateľov obce.

Poskytovateľ opatrovateľskej služby sa snaží v poskytovaní opatrovateľskej služby pokračovať a rozvíjať ju, z dôvodu dôležitosti zachovania seniorov a ľudí odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby v domácom prostredí, pokiaľ je to možné, čo najdlhšie. Poskytovanie starostlivosti terénnou formou je efektívny nástroj pokiaľ je služba poskytovaná podľa individuálnych potrieb prijímateľa.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné dokumenty obce:

- *Komunitný plán sociálnych služieb obce Nemecká*
- *Etický kódex*
- *Smernica o poskytovaní opatrovateľskej služby*

4.2. Kritérium: Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby a jej rozsahu a formy

Štandard: Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.

Poskytovanie opatrovateľskej služby je prispôsobené aktuálnym potrebám a požiadavkám prijímateľa sociálnej služby so zreteľom na zachovanie prirodzeného prostredia a vzťahov s rodinou, komunitou. Opatrovateľská služba je poskytovaná na základe zápisu do registra poskytovateľov sociálnych služieb Banskobystrického samosprávneho kraja, v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a VZN Obce Nemecká č. 1/2016 o poskytovaní opatrovateľskej služby. Podmienky, rozsah, miesto a čas poskytovanej opatrovateľskej služby sú dohodnuté v zmluve o poskytovaní opatrovateľskej služby medzi poskytovateľom a konkrétnym prijímateľom opatrovateľskej služby. Pre uzavretie zmluvy je potrebné rozhodnutie o odkázanosti na poskytovanie sociálnej služby s uvedením stupňa odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby. Postup pri zabezpečovaní sociálnej služby je zverejnený na webovom sídle obce www.nemecka.info a v Smernici o poskytovaní opatrovateľskej služby. Opatrovateľskú službu je možné poskytnúť aj bezodkladne za podmienok uvedených v § 8 ods. 6 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné dokumenty obce:

- *Smernica o poskytovaní opatrovateľskej služby*
- *Webová stránka mesta – postup pri posúdení odkázanosti na sociálnu službu a postup pri zabezpečení poskytovania sociálnej služby*
- *Poverenie o zodpovednom zástupcovi obce (garanta)*

4.3. Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74.*

Opatrovateľská služba je poskytovaná na základe uzatvorenia písomnej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Náležitosti písomnej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby upravuje zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov a v súlade so Všeobecne záväzným nariadením Obce Nemecká č. 1/2016 o poskytovaní opatrovateľskej služby - t.j. rozsah poskytovania, dátum začatia poskytovania, úkony poskytované v rámci opatrovateľskej služby a úhrada za hodinu poskytovania opatrovateľskej služby sú dohodnuté podľa individuálnych potrieb prijímateľa. S podmienkami zmluvy určený zamestnanec opatrovateľskej služby oboznámi každého prijímateľa opatrovateľskej služby individuálne, prijímateľ sociálnej služby má dostatok času na preštudovanie návrhu zmluvy, zamestnanec opatrovateľskej služby prijímateľovi aj príbuzným vysvetlí jednotlivé ustanovenia zmluvy, odsúhlasia si rozsah poskytovanej opatrovateľskej služby a zodpovie prípadné otázky. Zamestnanec opatrovateľskej služby taktiež záujemcu o poskytovanie opatrovateľskej služby upozorní na ustanovenia zmluvy obsahujúce vzájomné práva a povinnosti vyplývajúce z návrhu zmluvy. Prijímateľ má právo meniť podmienky poskytovania opatrovateľskej služby (rozsah poskytovania, úkony a pod.). Prípadné zmeny v poskytovaní opatrovateľskej služby sa uzatvárajú písomnou formou a to dodatkami k zmluve. V prípade, že prijímateľ nemá na zaplatenie úhrady, alebo má povinnosť platiť časť úhrady za poskytovanú opatrovateľskú službu poskytovateľ uzatvára zmluvu o platení (doplácaní) s rodinnými príslušníkmi, prípadne s inou osobou.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné dokumenty obce:

- *Smernica o poskytovaní opatrovateľskej služby*
- *Webová stránka mesta – postup pri posúdení odkázanosti na sociálnu službu a postup pri zabezpečení poskytovania sociálnej služby*
- *VZN Obce Nemecká č. 1/2016 o poskytovaní opatrovateľskej služby*
- *Príloha č. 3 - Zmluva o poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľskej služby*
- *Príloha č. 4 Zmluva o platení za sociálnu službu – opatrovateľskú službu*
- *Príloha č. 6 - Úkony poskytované v rámci poskytovania opatrovateľskej služby*

4.4. Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby.

Standard: *Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník a postupov sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.*

Poskytovateľ sociálnej služby pri poskytovaní opatrovateľskej služby využíva odborné metódy, postupy a techniky sociálnej práce. V rámci procesu zamestnanec opatrovateľskej služby vykonáva sociálnu evidenciu, prvý kontakt s písomnou žiadosťou o poskytovanie opatrovateľskej služby. Pri prvom kontakte je s prijímateľom opatrovateľskej služby alebo rodinným príslušníkom vykonaná sociálna diagnostika (záznam zo sociálneho šetrenia), osobnostná analýza prijímateľa opatrovateľskej služby, jeho postojov, záujmov a potrieb. V rámci osobnej návštevy v prirodzenom prostredí prijímateľa sociálnej služby zamestnanec opatrovateľskej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby určia rozsah a čas poskytovania opatrovateľskej služby tak, aby bola služba poskytovaná účelne, odborne so zameraním sa na individuálne potreby a požiadavky prijímateľa sociálnej služby. Prijímateľ opatrovateľskej služby má na mieste, kde sa poskytuje opatrovateľská služba tzv. „osobnú kartu prijímateľa opatrovateľskej služby“, ktorá obsahuje základné informácie a špecifiká o prijímateľovi a je určená pre zamestnancov v opatrovateľskej službe.

Každý zamestnanec Obce Nemecká ako poskytovateľ opatrovateľskej služby musí spĺňať potrebné kvalifikačné predpoklady, ktoré sú zadané v zákone o sociálnych službách.

V sociálnej práci s prijímateľom opatrovateľskej služby sa kladie dôraz na:

- právo prijímateľa sociálnej služby na riešenie vlastného problému v rámci jeho možností a schopností
- akceptáciu prijímateľa sociálnej služby takého aký je
- vieru, že prijímateľ sociálnej služby je schopný zmeny a nápravy vlastnými silami
- hľadanie silných stránok osobnosti prijímateľa sociálnej služby
- mlčanlivosť v osobných veciach prijímateľa sociálnej služby

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné dokumenty obce:

- *Smernica o poskytovaní opatrovateľskej služby*
- *Webová stránka mesta – postup pri posúdení odkázanosti na sociálnu službu a postup pri zabezpečení poskytovania sociálnej služby*
- *Smernica – Etický kódex zamestnancov opatrovateľskej služby*
- *Smernica o prijímaní darov*
- *Smernica o sťažnostiach*
- *Smernica o telesných a netelesných obmedzeniach prijímateľov sociálnej služby*
- *Smernica o krízových situáciách*
- *Smernica o ochrane ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby*
- *Organizačný poriadok*
- *Príloha č.2 - Dotazník pre prijímateľa opatrovateľskej služby (osobná karta prijímateľa opatrovateľskej služby)*

4.5. Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby

Štandard: Sociálne služby § 33 až § 40 a § 57 sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.

Obec Nemecká poskytuje opatrovateľskú službu podľa § 41 zákona o sociálnych službách a pri poskytovaní prihliada na individuálne potreby, možnosti a schopnosti prijímateľov opatrovateľskej služby. V súlade s platnou legislatívou obec Nemecká nemusí pre tento druh sociálnej služby viesť písomné individuálne plány a pre tento druh sociálnej služby nehodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti užívateľa formou individuálneho plánu.

4.6. Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Pri poskytovaní sociálnej služby má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia.

Poskytovateľ sociálnej služby sa riadi predovšetkým Ústavou SR a zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a Smernicou o ochrane ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby.

Problematika prevencie krízových situácií je v systéme poskytovania sociálnych služieb dôležitá, nakoľko sa dotýka všetkých zúčastnených strán poskytovateľa, zamestnancov aj

prijímateľov sociálnych služieb. Pri poskytovaní sociálnych služieb sa môžu vyskytnúť riziká, ktoré ak nie sú eliminované, dochádza ku krízovým situáciám. Pri krízových situáciách môže byť problematické garantovanie dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov, zároveň môže byť ohrozené zdravie zamestnancov poskytovateľa.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné dokumenty obce:

- *Smernica o krízových situáciách*
- *Smernica o telesných a netelesných obmedzeniach prijímateľov sociálnej služby*
- *BOZP*

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

Štandard: *Zájemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a iným osobám poskytuje poskytovateľ sociálnej služby komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.*

Poskytovateľ sociálnej služby umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovaní sociálnej služby záujemcom o opatrovateľskú službu, rodinným príslušníkom, prípadne iným osobám. Základné informácie sú poskytované ústnou formou pri osobnej návšteve na Obecnom úrade v Nemeckej, telefonicky a na webovom sídle poskytovateľa www.nemecka.info. Sociálne poradenstvo, bližšie informácie a možnosti riešenia je možné získať na Spoločnom obecnom úrade so sídlom vo Valaskej, kancelária Nám. gen. M. R. Štefánika 1, Brezno. Obec prostredníctvom určených zamestnancov aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a využíva pri tom formy verbálnej a neverbálnej komunikácie, ktorá prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Určený zamestnanec Spoločného obecného úradu so sídlom vo Valaskej, kancelária Nám. M. R. Štefánika, 977 01 Brezno poskytne záujemcovi o zabezpečenie poskytovania opatrovateľskej služby všetky potrebné informácie, poskytne sociálne poradenstvo, navštívi záujemcu v jeho prirodzenom prostredí (v byte, dome, prípadne v zariadení, v ktorom je záujemca ubytovaný). V prípade potreby si záujemca o opatrovateľskú službu určí osobu (napr. rodinného príslušníka, suseda), ktorého chce mať pri návšteve zamestnanca poskytovateľa. Obec Nemecká vydáva 4 x ročne Novinky spod Hradiska, v ktorom informuje širokú verejnosť o sociálnych službách, ich rozdelenie a postupe pri vybavovaní sociálnych služieb.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné dokumenty obce:

- *Komunitný plán sociálnych služieb obce Nemecká*
- *Smernica o poskytovaní opatrovateľskej služby*
- *Webová stránka mesta – postup pri posúdení odkázanosti na sociálnu službu a postup pri zabezpečení poskytovania sociálnej služby*

4.8. Kritérium: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov.

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práv prijímateľa sociálnej služby na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.*

Poskytovateľ sociálnej služby v rámci poskytovaní opatrovateľskej služby pomáha prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní verejných služieb sprievodom opatrovateľky pri základných sociálnych aktivitách ako sú sprievod k lekárovi, sprievod do školy a zo školy, do zamestnania a zo zamestnania a pri záujmových činnostiach. Pri sprievode prijímateľa a začleňovaní sa do spoločnosti rešpektuje poskytovateľ dôstojnosť prijímateľa, snažiac sa v čo najväčšej miere komunikovať priamo s prijímateľom, do rozhovoru vstupuje len vtedy ak je to nevyhnutné a prijímateľ o to požiada (s cieľom lepšieho poznania prijímateľa, napr. lepšie rozumenie jeho artikulácii alebo neverbálnej komunikácii).

Prijímateľovi sociálnej služby alebo rodinnému príslušníkovi prijímateľa sociálnej služby je umožnené, aby požiadal o poskytovanie opatrovateľskej služby u iného poskytovateľa sociálnej služby na základe vzniku príčin alebo dôvodov, ktoré nie je možné vyriešiť, alebo si to prijímateľ sociálnej služby neželá. Cieľom je zapojiť prijímateľa opatrovateľskej služby do verejného života, jeho socializácia a sprostredkovanie služieb ako napr. kaderník, pedikér, verejné stravovanie, návštevu verejných kultúrnych podujatí a účasť na bohoslužbe v kostole a spoločne absolvovať nákupy. Začleňovanie sa prijímateľa do spoločnosti poskytovateľ prispôsobuje individuálnym potrebám prijímateľov opatrovateľskej služby.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné dokumenty obce:

- *Etický kódex*
- *Smernica o ochrane ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby*
- *Smernica o telesných a netelesných obmedzeniach prijímateľov sociálnej služby*

4.9. Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečených sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor*

prijímateľa sociálnej služby na poskytované sociálne služby. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť.

Spokojnosť s úrovňou a rozsahom poskytovanej opatrovateľskej služby zisťuje poskytovateľ opatrovateľskej služby rozhovormi s poskytovateľmi opatrovateľskej služby alebo rodinnými príslušníkmi pri kontrolných návštevách monitorujúcich výkon opatrovateľskej služby. Pripomienky, podnety, návrhy, námietky či sťažnosti môžu prijímatelia, alebo ich rodinní príslušníci podávať kedykoľvek opatrovateľke, ktorá ich tlmočí zodpovednému zamestnancovi sociálneho úseku ústnou alebo písomnou formou, elektronicky na e-mailovú adresu www.nemecka.info. Zistenia a prípadné nezhody sú riešené neodkladne prijatím nápravných a preventívnych opatrení. Pri vybavovaní sťažností je uplatňovaná Smernica o sťažnostiach.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné dokumenty obce:

- *Smernica o sťažnostiach a pripomienkach k poskytovaniu domácej opatrovateľskej služby*
- *Príloha č. 5 – Dotazník spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami*

4.10. Kritérium: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.

Hodnotením prínosu a úrovne poskytovanej opatrovateľskej služby je spokojnosť/nespokojnosť prijímateľov opatrovateľskej služby, počet podaných podnetov, návrhov, námietok, prípadne sťažností. Spokojnosť s poskytovaním opatrovateľskej služby vyjadrujú prijímatelia opatrovateľskej služby individuálne pri osobných návštevách zamestnancov kontrolujúcich výkon opatrovateľskej služby alebo písomným formou a prostredníctvom dotazníkov. Obec raz ročne vyhodnocuje Komunitný plán sociálnych služieb prostredníctvom príslušnej komisie a na Obecnom zastupiteľstve.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné dokumenty obce:

- *Komunitný plán sociálnych služieb obce Nemecká*
- *Smernica o sťažnostiach a pripomienkach k poskytovaniu domácej opatrovateľskej služby*

<p>5. OBLASŤ PERSONÁLNYCH PODMIENOK</p>
<p>5.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám.</p>
<p><i>Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb a prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnych služieb, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.</i></p>
<p>Organizačnú štruktúru zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby určuje Organizačný poriadok obce Nemecká. Základnou podmienkou pri prijímaní opatrovateľky, zamestnanca opatrovateľskej služby je splnenie kvalifikačných predpokladov v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách v zmysle § 84 uvedeného zákona. Pri výbere nového zamestnanca poskytovateľ sociálnej služby postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovno–právnej oblasti. Charakteristika výkonu pracovnej činnosti zamestnancov na jednotlivých pracovných pozíciách je stanovená v Náplni práce každého konkrétneho zamestnanca a vychádza z Pracovného poriadku obce.</p>
<p>5.2 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.</p>
<p><i>Štandard: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.</i></p>
<p>Podmienky poskytovateľa sociálnej služby ako zamestnávateľa konkretizuje Pracovný poriadok v súlade so zákonom č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov, so zákonom č. 552/2003 Z. z. o výkone prác vo verejnom záujme, so zákonom č. 553/2003 Z. z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone prác vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s platnou Kolektívnou zmluvou. Splnenie kvalifikačných predpokladov podľa § 84 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách vyžadujú pracovné pozície opatrovateľka, sociálny pracovník. Adaptačný proces novoprijatých zamestnancov stanovuje Smernica o adaptačnom procese zamestnancov obce. Účelom adaptačného procesu je možnosť čo</p>

najefektívnejšie zoznámenie sa zamestnanca so zamestnávateľom, novým pracovným miestom, podmienkami práce, s ostatnými spolupracovníkmi, kultúrou zamestnávateľa s cieľom získať čo najrýchlejšie plnohodnotného a stabilizovaného zamestnanca. Zamestnávateľ je povinný poučiť zamestnanca o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci.

5.3 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia.

Štandard: Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne naplňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z konkrétnych cieľov a oblasti ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

Poskytovateľ sociálnej služby sa stará o prehlbovanie kvalifikácie zamestnancov alebo o jej zvyšovanie, pretože má záujem rozvíjať svojich zamestnancov a tým zabezpečiť, aby si ako zamestnávateľ udržal kvalifikovaných, oddaných, angažovaných a dobre motivovaných zamestnancov. Poskytovateľ umožňuje zamestnancom absolvovanie školení, kurzov a seminárov z oblasti zabezpečenia a skvalitňovania opatrovateľskej služby.

5.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu prijímateľom sociálnej služby skupinovú alebo individuálnou formou.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje prostredníctvom inej osoby externú individuálnu/skupinovú supervíziu minimálne raz ročne. Supervíziu v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách vykonáva raz ročne prostredníctvom autorizovaného supervízora.

6. OBLASŤ PREVÁDZKOVÝCH PODMIENOK

6.1 Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými predpismi.

Štandard: Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania,

materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

Poskytovateľ sociálnej služby – opatrovateľskej služby poskytuje opatrovateľskú službu v prirodzenom prostredí prijímateľa opatrovateľskej služby. V zmysle BOZP sú opatrovateľkám poskytované osobné ochranné pracovné prostriedky (jednorazové latexové rukavice, dezinfekcia, ochranný krém, oblečenie, obuv a pod.).

6.2 Kritérium: Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunita a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam, videozáznam, internetová stránka)

Štandard: Pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje poskytovateľ sociálnej služby také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.

Poskytovateľ sociálnej služby umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovanej opatrovateľskej službe budúcim prijímateľom sociálnej služby, záujemcom o poskytovanie opatrovateľskej služby, rodinným príslušníkom, verejnosti a to prostredníctvom príslušných zamestnancov opatrovateľskej služby. Informácie sú dostupné ústnou formou, písomnou formou a elektronickou formou na webovej stránke obce.

6.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovania výročnej správy

Štandard: Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a. Poskytovateľ, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovaný záverečný účet v súlade so všeobecne záväznými predpismi § 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy. Výročná správa alebo záverečný účet sú verejne prístupné, zverejnené v určenom termíne a sú v zrozumiteľnej forme.

Poskytovateľom sociálnej služby je obec Nemecká a v súlade so všeobecne záväznými predpismi § 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy písomne vypracováva záverečný účet za predchádzajúci rozpočtový rok.

6.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.

Poskytovateľ sociálnej služby sa riadi Smernicou o určení pravidiel prijímania darov. Poskytovateľ je oprávnený prijímať dary na účely skvalitnenia poskytovania služieb prijímateľom opatrovateľskej služby, skvalitnenie práce zamestnancov pracujúcich

v sociálnych službách, zlepšenie podmienok a prostredia opatrovateľskej služby. Darca poskytne alebo odovzdá dar len na základe písomnej darovacej zmluvy podľa platných ustanovení Občianskeho zákonníka. Obdarovaný nie je viazaný poskytnúť protihodnotu.

7. ZÁVER

Zvyšovanie kvality poskytovanej opatrovateľskej služby zabezpečuje zlepšovanie jej poskytovania tak, aby bola pre prijímateľov opatrovateľskej služby prínosom a prispela pri zlepšení kvality života prijímateľa.

8. ZOZNAM PRÍLOH

Príloha č. 1 Záznam zo sociálneho šetrenia

Príloha č. 2 Dotazník prijímateľa sociálnej služby (osobná karta prijímateľa opatrovateľskej služby)

Príloha č. 3 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľskej služby

Príloha č. 4 Zmluva o platení za sociálnu službu – opatrovateľskú službu

Príloha č. 5 Dotazník spokojnosti s poskytovanou opatrovateľskou službou

Príloha č. 6 Úkony poskytované v rámci poskytovania opatrovateľskej služby

Záznam zo sociálneho šetrenia		Príloha č. 1
Meno a priezvisko:	Adresa TP:	Dátum nar.:
Miesto soc. šetrenia:	Kontakt:	Ošetrujúci lekár:
Bytové podmienky:		
Poskytovateľ pomoci (doteraz):		
Štruktúra rodiny:		
Kontaktná osoba z rodiny (priezvisko, meno, príbuzenský vzťah, adresa):		

Iné údaje	
Posudok o odkázanosti: (ak áno, kto ho vypracoval)	
Záľuby a iné osobné aktivity:	
Návrh riešenia:	
V prípade, že na otázky pomáhal prijímateľovi zodpovedať rodinný príslušník, alebo sociálny pracovník, prosíme uviesť jeho meno a priezvisko	
Vypracoval:	
V Nemeckej dňa:	

Dotazník pre prijímateľa opatrovateľskej služby (osobná karta prijímateľa opatrovateľskej služby)

Meno a priezvisko:	Adresa TP:	Dátum nar.:
	Kontakt:	
	Preukaz ŤZP:	
	Ošetrojúci lekár:	
Kontakty na rodinných príslušníkov:		
Ako si prajete, aby Vás opatrovatelia oslovovali (pán, pani, titul.....)		
Pomoc pri chôdzi:	áno	nie
Pomoc pri pohybe na vozíku po byte:	áno	nie
Pomoc pri pohybe na vozíku po mimo bytového priestoru:	áno	nie
Iné prianie pomoci pri zabezpečení mobility:		
Používate kompenzačné pomôcky?	áno	nie
Iné prianie pri zabezpečení iných kompenzačných pomôcok:		
V prípade, že potrebujete pomoc pri stravovaní popíšte, v akom čase ste zvyknutý raňajkovať, obedovať, príp. večerať?		
Akú jedlá máte rád/rada?		

Máte svoje obľúbené taniere na stravu (používate radšej hlboký tanier, alebo plytký, prípadne misku), aký príbor používate pri prijímaní stravy (jete radšej lyžicou aj hlavný chod), máte svoju obľúbenú šálku na čaj, kávu a iné tekutiny?		
Ako Vám môžeme pomôcť pri vyprázdňovaní (čiastočne, alebo potrebujete úplnú pomoc):		
Potrebujete pomoc pri osobnej hygiene?	Áno	Nie
S čím potrebujete pomôcť pri rannej a večernej hygiene?		
Potrebujete pomoc pri kúpaní?	Áno	Nie
Ako často Vám môžeme pomôcť pri kúpaní alebo s celkovým kúpeľom?		
Ako a čím Vám môžeme pomôcť v starostlivosti o pleť, aké krémy a prostriedky sú vaše obľúbené a vyhovujú Vám?		
V prípade, že potrebujete pomoc pri samostatnom vyzliekaní, obliekaní, obúvaní a vyzúvaní s čím máte najväčší problém a treba Vám pomôcť?		
Prajete si pomoc pri iných aktivitách	Áno	nie
Popíšte nám, ako a v akom rozsahu si prajete pomoc napr.: pri vybavovaní úradných záležitostí, pri sprievode na rôzne podujatia, ako často:		

Aké sú vaše záľuby, ako máte koničky a v čom Vám môžeme pomôcť?	
Prosíme Vás na záver, aby ste nám napísali, aký máte cieľ, čo očakávate, že spolu dosiahneme pomocou opatrovateľskej služby:	
Vlastnoručný podpis prijímateľa:	
V prípade, že na otázky pomáhal prijímateľovi zodpovedať rodinný príslušník, alebo sociálny pracovník, prosíme uviesť jeho meno a priezvisko	
V Nemeckej dňa:	

**Zmluva
o poskytovaní sociálnej služby – opatrovateľskej služby**

č. zmluvy:

Poskytovateľ sociálnej služby:

obec:

sídlo obce:

zastúpená:

– starosta/starostka obce

bankové spojenie:

IBAN:

IČO:

(ďalej len „poskytovateľ“)

a

Prijímateľ sociálnej služby:

meno a priezvisko:

adresa trvalého pobytu:

dát. narodenia:

(ďalej len „prijímateľ“)

uzatvorená v zmysle § 51 Občianskeho zákonníka a § 74 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 prepisov

Čl. I.

Predmet zmluvy

1. Poskytovateľ sa zaväzuje pre prijímateľa poskytovať sociálnu službu na základe Posudku o odkázanosti na sociálnu službu č. zo dňa a Rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu č. zo dňa vydaného poskytovateľom. Prijímateľ sa zaväzuje prijať sociálnu službu a dodržiavať povinnosti uvedené v tejto zmluve a v zákone o sociálnych službách.

Predmetom zmluvy je aj úprava vzájomných práv a povinností zmluvných strán v zmysle 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.

Čl. II.

Druh poskytovanej sociálnej služby

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať prijímateľovi sociálnu službu, ktorou je opatrovateľská služba (ďalej len „opatrovateľská služba“), pretože je podľa rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu č. zo dňa vydaného poskytovateľom, odkázaný na pomoc inej fyzickej osoby a jeho stupeň odkázanosti je

Čl. III.

Vecný rozsah a forma poskytovanej opatrovateľskej služby

1. Opatrovateľská služba sa poskytuje formou terénnej sociálnej služby v prirodzenom sociálnom prostredí prijímateľa.
2. Opatrovateľská služba na základe sociálnej posudkovej činnosti a rozsahu úkonov uvedených v ods. 3 tohto článku sa poskytuje prijímateľovi v rozsahu hodiny denne počas pracovných dní podľa potrieb prijímateľa.
3. Poskytovateľ je povinný vykonávať pre prijímateľa tieto činnosti:

Čl. IV.

Miesto poskytovania opatrovateľskej služby

1. Opatrovateľskú službu poskytovateľ poskytuje prijímateľovi na adrese

Čl. V.

Čas a deň začatia poskytovania sociálnych služieb

1. Opatrovateľskú službu poskytovateľ poskytuje prijímateľovi na neurčitý čas.
2. Opatrovateľskú službu poskytovateľ začne poskytovať prijímateľovi odo dňa

Čl. VI.

Úhrada za opatrovateľskú službu a spôsob jej platenia

1. Prijímateľ je povinný platiť úhradu za poskytovanú opatrovateľskú službu podľa svojho príjmu a majetku.
2. Opatrovateľská služba uvedená v čl. III. tejto zmluvy sa poskytuje za úhradu vo výške **Eur/hod.**, slovom:, pretože príjem prijímateľa je vyšší ako 1,65 násobok sumy životného minima pre jednu plnoletú fyzickú osobu.
3. Úhrada za opatrovateľskú službu v kalendárnom mesiaci sa určí podľa rozsahu hodín poskytovaných úkonov určených v hodinách a podľa počtu dní, v ktorých bola služba poskytnutá.
4. Úhradu za poskytovanú opatrovateľskú službu je prijímateľ povinný uhradiť v hotovosti, poštovou poukážkou alebo prevodom na účet poskytovateľa za kalendárny mesiac, v ktorom sa služby prijímateľovi poskytujú, najneskôr však do 20. dňa nasledujúceho mesiaca.
5. Výška úhrady za opatrovateľskú službu uvedená v čl. III. tejto zmluvy sa upravuje na základe Všeobecne záväzného nariadenia obce o podmienkach poskytovania sociálnych služieb pre občanov obce

Čl. VII.

Spôsob určenia úhrady za opatrovateľskú službu

1. Výška úhrady za poskytovanie opatrovateľskej služby sa určila podľa rozsahu poskytovaných úkonov a na základe sociálnej posudkovej činnosti.
2. Opatrovateľská služba sa poskytuje prijímateľovi v rozsahu hodiny denne počas pracovných dní. Celková suma úhrady za poskytnutú sociálnu službu predstavuje:
Počet hodín OSL/deň: **hod. x € x počet dní poskytovanej služby mesačne.**
Jej výpočet je vyčíslený vo výkaze o poskytnutých úkonoch opatrovateľskej služby pre výpočet úhrady.
3. Podľa všeobecne záväzného nariadenia obce č. 2/2012 o je určená úhrada za poskytovanie opatrovateľskej služby v sume € za hodinu.

Čl. VIII

Podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu

1. Výšku sumy úhrady za poskytovanú sociálnu službu môže poskytovateľ upravovať ak sa zmenili skutočnosti rozhodujúce na určenie úhrady za sociálnu službu.
2. Prijímateľ a poskytovateľ sociálnej služby sa dohodli, že ak zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie sumy úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu, sú povinní uzatvoriť dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

Čl. IX

Práva a povinnosti zúčastnených strán

1. Prijímateľ má právo na poskytovanie opatrovateľskej 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.
2. Poskytovateľ je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa, aktivizovať prijímateľa podľa jeho schopností a možností, poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni a spolupracovať s rodinou.
3. Sociálny pracovník obce má právo vstúpiť do rodinného domu prijímateľa za účelom poskytovania opatrovateľskej služby.
4. Prijímateľ je povinný platiť úhradu za sociálnu službu v poskytovateľom stanovenej výške a v termíne splatnosti.
5. Prijímateľ je povinný písomne oznámiť poskytovateľovi do ôsmich dní zmeny v skutočnostiach rozhodujúcich na trvanie odkázanosti na sociálnu službu a zmeny v príjmových pomeroch a majetkových pomeroch rozhodujúcich na určenie sumy úhrady za sociálnu službu.
6. 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.
7. Prijímateľ je povinný na výzvu poskytovateľa zúčastniť sa posúdenia zdravotného stavu a opätovného posúdenia zdravotného stavu v termíne určenom lekárom podľa zákona o sociálnych službách.
8. Ak sa menia skutočnosti, ktoré sú predmetom zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, tieto sa menia dodatkom k zmluve o poskytovaní sociálnej služby.
9. Ak sa menia skutočnosti rozhodujúce na určenie úhrady za sociálnu službu podľa § 73 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, poskytovateľ sociálnej služby a prijímateľ sociálnej služby sú povinní uzatvoriť dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

Čl. X.

Skončenie poskytovania opatrovateľskej služby

1. Zmluvný vzťah založený touto zmluvou možno ukončiť písomnou dohodou alebo výpoveďou z dôvodov a spôsobom stanoveným v ďalších ustanoveniach tejto zmluvy.
2. Prijímateľ môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní opatrovateľskej služby kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 30 dní a začína plynúť dňom doručenia výpovede poskytovateľovi.
3. Poskytovateľ môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní opatrovateľskej služby, ak:
 - a) prijímateľ hrubo porušuje povinnosti uvedené v tejto zmluve,
 - b) prijímateľ hrubo porušuje dobré mravy, ktoré narúšajú občianske spolunažívanie,
 - c) prijímateľ nezaplatí dohodnutú úhradu uvedenú v článku VI. tejto zmluvy za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady uvedenej v článku VI. tejto zmluvy,
 - d) prijímateľ neuzatvorí dodatok k tejto zmluve podľa § 74 ods. 11 a 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,

- e) poskytovateľ rozhodne o zániku odkázanosti prijímateľa na opatrovateľskú službu.
4. Poskytovateľ pri jednostrannom vypovedaní zmluvy je povinný doručiť prijímateľovi písomnú výpoveď s uvedením dôvodu výpovede. Výpovedná lehota je 30 dní a začína plynúť dňom doručenia výpovede prijímateľovi.
 5. Zmluvný vzťah založený touto zmluvou zanikne aj úmrtím prijímateľa sociálnej služby.

Čl. XI.

Záverečné ustanovenia

1. Zmluva je vyhotovená v 3 exemplároch, z toho 1 obdrží prijímateľ a 2 poskytovateľ.
2. Zmeny a doplnky k tejto zmluve možno vykonať len a na základe písomného dodatku so súhlasom obidvoch zmluvných strán.
3. Zmluva nadobúda účinnosť dňom podpísania obidvomi zmluvnými stranami.
4. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú s plnou spôsobilosťou na právne úkony, ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená. S obsahom zmluvy súhlasia, túto uzavreli slobodne a vážne, určite a zrozumiteľne, zmluva nebola uzavretá za podmienok obzvlášť nevýhodných pre jednu zo zmluvných strán ani pod nátlakom. Na vyjadrenie bezvýhradného súhlasu so všetkými ustanoveniami zmluvu vlastnoručne podpísali.
5. Ako prijímateľ sociálnej služby dávam v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov vedomý súhlas so spracovaním osobných údajov pre poskytovateľa sociálnej služby, obec Nemecká, za účelom a pre potreby vzťahu založeného touto zmluvou na dobu platnosti a účinnosti tejto zmluvy.

V Nemeckej dňa

štatutárny zástupca poskytovateľa

vlastnoručný podpis prijímateľa

Zmluva

o platení úhrady za sociálnu službu – opatrovateľskú službu

č. zmluvy:

Poskytovateľ sociálnej služby: Obec Nemecká

Sídlo:

Zastúpené:

IČO :

Bankové spojenie:

IBAN: SK

(ďalej len „zmluvná strana 1.“)

a

meno a priezvisko:

dátum narodenia:

adresa trvalého pobytu:

(ďalej len „zmluvná strana 2.“)

uzatvorená v zmysle § 51 Občianskeho zákonníka a § 73 ods. 11 a ods. 12 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 prepisov

čl. I.

1. Zmluvná strana 1. na základe žiadosti, nar., bytom, Nemecká uzatvorila s, dňa Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby - opatrovateľskej služby č. Opatrovateľská služba je poskytovaná odo dňa

2. Za poskytovanú opatrovateľskú službu podľa § 72 ods. 1 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 prepisov vzniká povinnosť platiť mesačne úhradu vo výške € za hodinu poskytovanej opatrovateľskej služby podľa svojho príjmu a majetku. Opatrovateľská služba je poskytovaná hodín denne počas pracovných dní.
3. Za poskytovanú opatrovateľskú službu podľa § 73 ods. 1 a ods. 6 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších prepisov **nie je povinný platiť úhradu**, pretože jeho príjem je nižší ako 1,65 násobku sumy životného minima pre jednu plnoletú fyzickú osobu ustanovenej osobitným predpisom a jeho výška nepostačuje na zaplatenie určenej úhrady v plnom rozsahu.
4. Ak prijímateľ sociálnej služby nemá príjem, alebo jeho príjem nepostačuje na platenie úhrady za sociálnu službu, môže úhradu za sociálnu službu alebo jej časť platiť aj iná osoba.

čl. II.

Vzhľadom na to, že **nie je povinný** platiť úhradu za poskytovanú opatrovateľskú službu, prechádza táto povinnosť podľa § 73 ods. 12 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 prepisov postupne na rodičov a deti.

čl. III.

1. Zmluvná strana 2. – sa zaväzujú mesačne platiť zmluvnej strane 1. sumu vo výške € za hodinu poskytnutej opatrovateľskej služby (t. j. suma nezaplatená úhrada za 7,5 hodiny denne počas pracovných dní) na číslo IBAN:, vedený v Úhrada za opatrovateľskú službu v kalendárnom mesiaci sa určí podľa rozsahu hodín poskytovaných úkonov určených v hodinách a podľa počtu dní, v ktorých bola služba poskytnutá.
2. Pre prípad omeškania s úhradou zaplatí zmluvná strana 2. a zmluvná strana 3. zmluvnej strane 1. úrok z omeškania vo výške 0,01% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

čl. IV.

Zmluvná strana 2. a zmluvná strana 3. berú na vedomie, že v prípade neplnenia si povinnosti uvedenej v čl. III. tejto zmluvy zmluvná strana 1. má právo a zároveň aj povinnosť túto pohľadávku vymáhať cestou súdu.

čl. V.

1. Táto zmluva je vyhotovená v 4 vyhotoveniach, z toho 1 obdrží prijímateľ a 3 poskytovateľ.
2. Zmeny a doplnky k tejto zmluve možno vykonať len a na základe písomného dodatku so súhlasom obidvoch zmluvných strán.

3. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpísania obidvomi zmluvnými stranami.
4. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú s plnou spôsobilosťou na právne úkony, ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená. S obsahom zmluvy súhlasia, túto uzavreli slobodne a vážne, určite a zrozumiteľne. Na vyjadrenie bezvýhradného súhlasu so všetkými ustanoveniami zmluvu vlastnoručne podpísali.
5. Ako zmluvné strany 2. dávam v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov vedomý súhlas so spracovaním osobných údajov pre poskytovateľa sociálnej služby, obec Nemecká, za účelom a pre potreby vzťahu založeného touto zmluvou na dobu platnosti a účinnosti tejto zmluvy.

V Nemeckej dňa

Zmluvná strana 1.

Zmluvná strana 2.

Dotazník spokojnosti s poskytovanou opatrovateľskou službou	Príloha č.5
Vážený pán, vážená pani, dovoľujeme si Vás požiadať o vyplnenie nasledovného dotazníka, ktorého cieľom je zmapovať Vašu spokojnosť resp. nespokojnosť s poskytovanou opatrovateľskou službou Obcou Nemecká. Prípadné návrhy, pripomienky poprosíme uviesť do riadku pod otázkou.	
Za anonymné vyplnenie a odoslanie dotazníka Vám vopred ďakujeme!	

Otázky v dotazníku	Hodnotenie		
	Spokojný/á	Čiastočne spokojný/á	Nespokojný/á

Ste spokojný (á) s úrovňou sociálneho poradenstva poskytovaného obcou?

.....
Máte dostatok priestoru na vyslovenie svojich názorov, dotazov týkajúcich sa poskytovania opatrovateľskej služby?

.....
Ste spokojný (á) s kvalitou úkonov poskytovaných opatrovateľkami?

.....
Ste spokojný (á) s rozsahom opatrovateľských a ošetrovateľských úkonov, ktoré ste si objednali?

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

.....
Ste spokojný (á) s prácou a prístupom opatrovateľky?

.....
Ste spokojný (á) s poskytovaním podporných služieb (upratovanie, pranie, dohľad)?

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

V prípade potreby zisťovania spokojnosti s poskytovaním opatrovateľskej služby u rodinného príslušníka.

Ste spokojný s rozsahom opatrovateľských a ošetrovateľských úkonov požadovaných v prospech Vášho príbuzného ?

Úkony poskytované v rámci poskytovania opatrovateľskej služby

2.1. Sebaobslužné úkony:

- a) Hygiena
 - osobná hygiena – hygienická starostlivosť o jednotlivé časti tela: ruky, tvár, zuby, nechty (holenie, česanie, umývanie, make-up, odličovanie, strihanie nechtov na rukách a nohách, aplikácia krémov, mastí, prípadne medikamentov),
 - celkový kúpeľ – hygienická starostlivosť o celé telo vo vani, prípadne v sprche s umytím vlasov (celkový kúpeľ sa vykonáva vždy vo vani alebo v sprchovacom kúte).
- b) Stravovanie a dodržiavanie pitného režimu
 - porciovanie stravy,
 - obsluha (prinesenie stravy a nápoj na dosah klienta),
 - kŕmenie a pomoc pri pití.
- c) Vyprázdňovanie močového mechúra a hrubého čreva
 - sprievod na toaletu,
 - pomoc pri vyzliekaní a obliekaní,
 - účelná očista po toalete,
 - sprievod z toalety,
 - podanie podložnej misy, močovej fľaše aj s následným očistením,
 - ochrana osobnej a posteľnej bielizne pred znečistením (nasadenie a výmena plienky).
- d) Obliekanie a vyzliekanie
 - výber oblečenia (rozpoznanie jeho správneho vrstvenia a farieb),
 - obliekanie a obúvanie,
 - vyzliekanie, vyzúvanie.
- e) Mobilita, motorika
 - sprievod pri chôdzi (chôdza po rovine, po schodoch),
 - pomoc pri vstávaní z lôžka, pomoc pri líhaní na lôžko,
 - polohovanie,
 - pomoc pri manipulácii s predmetmi (napríklad uchopení lyžičky, zapínaní gombíkov),
 - obsluha a premiestňovanie predmetov dennej potreby.
- f) Dodržiavanie liečebného režimu
 - nákup liekov, podávanie liekov a aplikácia mastí,
 - kontrola glykémie glukomerom,
 - odmeranie krvného tlaku, pulzu a telesnej teploty,
 - aplikácia liečiva subkutánne (napríklad inzulínu).

2.2. Úkony starostlivosti o svoju domácnosť

- a) nákup potravín a iného drobného spotrebného tovaru,
- b) príprava jedla, varenie, zohrievanie jedla,
- c) donáška jedla do domu,
- d) umytie riadu,
- e) bežné upratovanie v domácnosti,
- f) obsluha bežných domácich spotrebičov,
- g) starostlivosť o bielizeň (pranie, žehlenie),
- h) starostlivosť o lôžko,
- i) vynášanie drobného odpadu do zbernej smetnej nádoby,
- j) donáška uhlia, donáška dreva, vynesenie popola, donáška vody, kúrenie vo vykurovacích telesách a ich čistenie,

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

2.3. Základné sociálne aktivity

a) sprievod

- na lekárske vyšetrenie,
- na vybavenie úradných záležitostí,
- do školy, zo školy, do zamestnania a zo zamestnania,
- pri záujmových činnostiach,

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

c) tlmočenie

- pre fyzickú osobu, ktorá je nepočujúca alebo fyzickú osobu, ktorá má ťažkú obojstrannú nedoslýchavosť, najmä pri vybavovaní úradných záležitostí, návšteve u lekára, pri záujmových činnostiach,

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

- dohľad pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a pri vykonávaní základných sociálnych aktivít – potreba dohľadu v určenom čase, potreba nepretržitého dohľadu.

9. EVIDENČNÝ LIST ŠTANDARDU

Platnosť štandardu			
Vypracovali:	PhDr. Dagmar Bellová, PhD.		
Schválil:	Branislav Čižmárik starosta Obce Nemecká		
Zverejnenie na webovom sídle obce:	www.nemecka.info		
Oboznámenie zamestnancov opatrovateľskej služby so všetkými smernicami v opatrovateľskej službe:	Dátum	Meno a Priezvisko	Podpis

	Dátum	Vykonal	Podpis
Záznam o vnútornej kontrole			
dodržiavania štandardu:			

