|  |  |
| --- | --- |
| **Názov procesu:** | **Proces prijímania a prepúšťania príjemcu služby** |
| **Vlastník procesu:** | Riaditeľ sociálneho zariadenia  vedúca sociálneho úseku – sociálny pracovník |
| **Cieľ procesu:** | zabezpečenie nástupu občana do zariadenia ako aj ukončenie poskytovania služby v zmysle zákona. |
| **Popis procesu:** | V prílohe |
| **Vstupy do procesu:** | * Žiadosť a prílohy k žiadosti prijaté od záujemcov o sociálnu službu * Rozhodnutie o odkázanosti a posudok o odkázanosti * Rozhodnutie o výške dôchodku * Vyhlásenie o majetku FO * Žiadosť o uzatvorenie zmluvy * Poradovník |
| **Výstupy z procesu:** | * Zmluva o poskytovaní sociálnej služby * Dohoda o počte odobraných jedál * Spis klienta * Zmluva o úschove cenných vecí |
| **Zdroje:** | * Personálne: Riaditeľ zariadenia, sociálna pracovníčka, * Materiálne: PC, tlačiareň, telefónna linka, kopírka, kancelárske potreby * Doprava: služobné auto |
| **Dokumentácia determinujúca proces:** | * Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách * Zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov * Zákon č. 551/2010 Z.z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 448/2008 o sociálnych službách * 71/1967 Zb. Zákon o správnom konaní v znení neskorších predpisov * Zákon č. 601/2003 Z.z. o životnom minime a o zmene a doplnení niektorých zákonov * Občiansky zákonník * Zákon č. 131/2010 Z.z. o pohrebníctve * Zákon č. 447/2008 o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia a o zmene a doplnení niektorých zákonov * Smernice OZ |
| **Monitorovanie a meranie:** | * Sledovanie počtu umiestnených klientov * Sledovanie správnosti výpočtu úhrad za poskytované sociálne služby |

Informovaný občan

Žiadosť o službu

**1**.Informačný kontakt

Informácie o zariadení

Občan

Vybavovanie žiadosti (externý proces VÚC

2..Uvoľnenie miesta a zmeny v obsadení lôžok

Predpísané dokumenty

Oznam o nástupe

3.. Nástup do zariadenia

Záznam zo vstupného rozhovoru pri prijímaní PSS

A. Proces bývania a ostatné hlavné procesy

áno

# 

Zmluvy

Oznamy

4.

Administratívne činnosti

B. Proces základného sociálneho poradenstva

5. Ukončenie služby

Dok 2

Vysporiadanie podlžností

Ukončenie pobytu a odovzdanie osobných vecí

Vysporiadanie podlžností

Súčinnosť s rodinou

5.3. Na vlastnú žiadosť

5.2. Uplynutím dohodnutej doby

5.1. Úmrtie klienta

5.5. Preradenie do iného zariadenia

5.4. Výpoveďou zmluvy

Dok 3

Dok 1

#### Dok 1

- úmrtný list

- list o obhliadke mŕtveho

- záznam o oznámení úmrtia

- záznam o odovzdaní ľudských pozostatkov

- súpis pozostalosti

- oznámenie o úmrtí sociálnej poisťovni.

#### Dok 3

**- zápis o odovzdaní osobných vecí v osobnej karte**

**- oznámenie o ukončení pobytu sociálnej poisťovni**

#### Dok 2

-výpoveď zmluvy

-dohoda o ukončení zmluvy

-oznámenie o ukončení pobytu soc. poisťovni

# Príkaz procedúry

Príkaz procedúry

1. **Účel a cieľ procesu**

Cieľom procesu je včasný a bezchybnýnástup občana do zariadenia, ako aj ukončenie poskytovania služby v zmysle zákona.

Účelom manažmentu o prijatí a prepustení prijímateľa sociálnych služieb je zabezpečiť spokojnosť klientov, transparentnosť procesu a jeho zrozumiteľnosť pre občanov.

1. **Rozsah pôsobnosti**

Proces sa vzťahuje na činnosti spojené s prvým kontaktom, odbornými a administratívnymi postupmi pri prijatí a umiestnení príjemcu sociálnej služby a pri ukončení poskytovania sociálnej služby. Obsahuje zabezpečenie činností najmä v zmysle

* § 74 zákona o sociálnych službách.
* Podmienky kvality č. 6., 8. a 23 podľa zákona o sociálnych službách

1. **Dispozícia a predpoklady**

* Kancelárske priestory
* web stránka
* uvoľnené miesto
* záujem žiadateľa

1. **Zodpovednosť za realizáciu**

Vedúca sociálneho úseku informuje prijímateľov služby a rodinných príslušníkov o zariadení, službách a odpovedá na ďalšie otázky súvisiace s prevádzkou.

Vedúca sociálneho úseku po prijatí oboznámi klienta so zariadením a domácim poriadkom. Vyhotoví zápis o oboznámení sa s domácim poriadkom, ktorú podpíše PSS , zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, ktorú podpíše riaditeľ DSS a prijímateľ sociálnej služby, v prípade pozbavenia spôsobilosti na právne úkony jeho opatrovník.V prípade odovzdania hotovosti pokladník vyhotoví príjmový doklad , ak si prinesie vkladnú knižku , účet alebo cennosti , vedúca sociálneho úseku vyhotoví zmluvu o úschove. Vedúca zdravotného úseku prevezme od klienta zdravotnú dokumentáciu , zaeviduje ho, a ubytuje ho. Spíše do osobnej karty osobné veci, ktoré si klient priniesol do zariadenia. Pridelí mu číslo, ktorým sú označené osobné veci klienta (z dôvodu zámeny alebo straty)Klienta pridelí zdravotníckemu pracovníkovi , ktorý je jeho kontaktnou osobou počas pobytu v zariadení.

Zdravotnícky pracovník dohliada nad ubytovaním klienta, kontroluje čistotu a stav osobných vecí prijímateľa sociálnej služby.

1. **Popis činností**
2. ***Informačný kontakt***

* Telefonicky, osobne, e-mailom, oboznámenie sa s priestorom, podmienkami a tlačivami.
* Poskytovanie informácii záujemcovi o sociálnu službu v zrozumiteľnej forme, podľa jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.
* Zabezpečenie informácií dostupných verejnosti aj prostredníctvom internetovej stránky.

1. ***Uvoľnenie miesta a zmeny v obsadení lôžok***

V prípade uvoľnenia miesta (odchod PSS zo zariadenia, úmrtie PSS) vedúca sociálneho úseku bezodkladne oznámi túto skutočnosť ŽISK, odboru sociálnych vecí a zdravotníctva.Oznámi presne , ktoré miesto sa uvoľnilo s podrobnými informácii o voľnom vhodnom mieste. ŽISK odošle do zariadenia všetky dokumenty potrebné k prijatiu nového PSS. Poradovníky o poskytovanie sociálnej služby pre občanov sa evidujú na ŽISK a informácie o poradovníkov všetkých zariadení sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti ŽISK sú dostupné na webovej stránke

1. ***Nástup do zariadenia a poučenie***

* Formálna kontrola úplnosti tlačív- žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu v zariadení sociálnych služieb, posudok o odkázanosti na sociálnu službu, rozhodnutie o poberaní a výške dôchodku, vyhlásenie o majetku fyzickej osoby. V prípade a spôsobilosti na právne úkony právoplatné uznesenie súdu o pozbavení spôsobilosti na právne a určení opatrovníka
* Písomná výzva k nástupu s uvedením základných informácii : presného dňa nástupu, hodiny, dokladov potrebných k prijatiu a osobných vecí, ktoré si má priniesť.
* V deň nástupu oboznámenie prijímateľa sociálnej služby s domácim poriadkom.
* Informovanie klienta o podmienkach poskytovania sociálnej služby.
* Uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Určenie výšky úhrady za sociálne služby vo výpočtovom liste , ktorý je súčasťou zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
* Uzatvorenie zmluvy o úschove cenných vecí

***4. Administratívne činnosti***

* Vystavenie spisu klienta.
* Zaevidovanie klienta do kmeňovej knihy.
* Zmluvy s obvodným lekárom.
* Hlásenie sociálnej poisťovni o prijatí klienta
* Dohoda o počte odobraných jedál
* Zmluva o úschove cenných vecí
* Zmluva o poskytovaní sociálnej služby
* Evidencia osobných vecí do osobnej karty
* Ošetrovateľský záznam
* Opatrovateľský záznam
* Osobná karta klienta
* Príkazná zmluva na obstaranie vecí a manipuláciu so zverenými finančnými prostriedkami
* Oznámenie o prijatí prijímateľa sociálnej služby ŽISK, odboru sociálnych vecí a zdravotníctva
* Oznámenie o ukončení pobytu
* Záznam o oznámení úmrtia
* Súpis pozostalosti
* Záznam o odovzdaní ľudských pozostatkov

***5. Ukončenie služby***

***5.1Úmrtie klienta – obhliadka lekárom***

* Službukonajúca setrazabezpečí obhliadku.
* Službukonajúci zdravotný personál vyplní záznam o odovzdaní ľudských pozostatkov a vyhotoví záznam o oznámení úmrtia
* Informovanie príbuzných.
* Ukončenie spisu.

***5.2Uplynutím dohodnutej doby***

* Ukončenie spisu.

.

***5.3Na vlastnú žiadosť***

* Písomná žiadosť zaevidovaná v podateľni cez systém Fabasoft.
* Spracovanie žiadosti – odpoveď o vyhovení , spracovanie.
* Ukončenie spisu.

***5.4Výpoveďou zmluvy***

* Upozornenie, prerokovanie s rodinou, písomné upozornenie, okamžité zrušenie.
* Ukončenie spisu.

***5.5Preradenie do iného zariadenia***

* Na základe žiadosti klienta alebo zákonom stanoveného opatrovníka
* Ukončenie spisu.

**Poznámky:**

**A. Proces bývania**

* Začína v bode 3. a končí v bode 5. tohto procesu.

**B. Proces základného sociálneho poradenstva**

* Zabezpečuje vstupy pre preradenie klienta do iného zariadenia

**C. Proces ošetrovateľských výkonov**

**D. Proces opatrovateľských výkonov**

**E. Proces pracovnej terapie a voľnočasových aktivít**

* Začína v bode 3. a končí v bode 5. Tohto procesu

1. **Meranie a monitorovanie**

* Sledovanie počtu umiestnených klientov
  + Termín: 1 x štvrťročne
  + Charakter údaju: číselný; percentuálny podiel umiestnených klientov voči plnej obsadenosti kapacity zariadenia

 Záznam: podklady do štatistického zisťovania

* Sledovanie správnosti výpočtu úhrad za poskytované sociálne služby
  + Termín: 1 x ročne
  + Charakter údaju: číselný; finančný
  + Záznam: podklady do procesu preskúmania

1. **Aktéri procesu**

* Riaditeľ
* Vedúca sociálneho úseku
* Vedúca zdravotného úseku
* Žiadateľ
* Prijímateľ sociálnej služby
* Zamestnanci zdravotného úseku
* Zamestnanci sociálneho úseku

1. **Vnútorné smernice** 
   * Zriaďovacia listina
   * Domáci poriadok zariadenia
   * Organizačný poriadok zariadenia
   * Poradovník žiadostí
2. **Súvisiace podklady**
   * Kmeňová kniha
   * Zdravotná karta
   * Osobný spis PSS
3. **Rozdeľovník**
   * Príručka kvality
   * Vlastník procesu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Meno | Funkcia | Dátum | Podpis |
| Spracoval: |  | Vlastník procesu |  |  |
| Schválil: |  | Riaditeľ |  |  |
| Preveril: |  |  |  |  |