

**ZARIADENIE PRE SENIOROV A DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
M. HATTALU 2161 D O L N Ý K U B Í N**

Metodický pokyn

EVIDENCIA ŽIADOSTÍ, PORADOVNÍK ČAKATEĽOV

MP 22

	<i>Titul, meno, priezvisko</i>	<i>Podpis</i>	<i>Dátum vypracovania</i>	<i>Dátum schválenia</i>	<i>Účinnosť</i>
<i>Vypracoval:</i>	Margita Chovancová		10.12.2014	15.12.2014	01.01.2015
<i>Schválil:</i>	Ing. Tatiana Nesvadbová				

POKYNY PRE UŽÍVANIE ORGANIZAČNEJ SMERNICE
– <i>Smernica musí byť uložená takým spôsobom, aby bola prístupná všetkým pracovníkom, ktorí ju využívajú pri práci</i> – <i>Vedúci oddelenia preukázateľne oboznámi podriadených pracovníkov s obsahom tejto smernice</i> – <i>Vedúci oddelenia zodpovedá za kontrolu dodržiavania tejto smernice</i> – <i>Každý užívateľ v prípade potreby môže podať návrh na zmenu spracovateľovi</i> – <i>Smernica je majetkom DSS a ZPS Dolný Kubín, nesmie byť rozmnožovaná, odnášaná z organizácie a odovzdaná tretím osobám</i>

ZARIADENIE PRE SENIOROV A DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB DOLNÝ KUBÍN	Názov organizačnej smernice:	Číslo: MP 22
	EVIDENCIA ŽIADOSTÍ , PORADOVNÍK ČAKATEĽOV	Zmena:
		Strana 2 z 7

Obsah

1. Účel.....	3
2. Rozsah platnosti	3
3. Použité pojmy, skratky a symboly	3
3.1. Použité pojmy.....	3
3.2. Použité skratky.....	3
4. Súvisiace zákony	4
5. Procesný postup ZAEVIDOVANIA ŽIADOSTI	4
5.1. Zaevidovanie žiadosti	4
5.1.1. Prijatie žiadosti.....	4
5.1.2. Prílohy k žiadosti potrebné na uzatvorenie zmluvy	4
5.1.3. Odmietnutie žiadosti, ochranné liečenie	4
5.2. Poradovník čakateľov, vydanie rozhodnutia o zaradení do poradovníka čakateľov.....	5
5.3. Vedenie poradovníka	5
5.4. Komisia k umiestneniu na voľné miesto.....	5
5.5. Umiestnenie čakateľa.....	5
5.6. Prílohy k žiadosti – doklady pri nástupe.....	6
5.7. Pozvanie a odmietnutie nástupu.....	6
5.7.1. Prvé pozvanie, vedenie v poradovníku.....	6
5.7.2. Dátum žiadosti po odmietnutí nástupu	6
6. POSKYTOVANIE služieb a.....	6
7.ZMENY	7
8.SÚVISIACE	7
9. PREDPISY	7
9.1. Externé predpisy.....	7
9.2. Interné predpisy	7
10.PRÍLOHY	7
11. ZÁZNAM ZMIEN A REVÍZIÍ	7
12. ZÁZNAM O OBOZNÁMENÍ ZAMESTNANCOV S MP	7

ZARIADENIE PRE SENIOROV A DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB DOLNÝ KUBÍN	Názov organizačnej smernice:	Číslo: MP 22
	EVIDENCIA ŽIADOSTÍ , PORADOVNÍK ČAKATELOV	Zmena:
		Strana 3 z 7

1. ÚČEL	Tento metodický pokyn (ďalej len MP) je súčasťou dokumentácie systému manažérstva kvality a jeho účelom je popísať postup v zmysle zákona č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v zn. n. p. o poskytnutie sociálnej služby. O poskytnutie sociálnej služby môže požiadať podľa § 3 ods. 2, fyzická osoba, ktorá má právo v zmysle citovaného zákona na výber sociálnej služby a formy jej poskytovania a právo výberu poskytovateľa sociálnej služby. Má tiež právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti. Ak má fyzická osoba vydané právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu, vydané vyšším územným celkom alebo obcou, môže na základe žiadosti požiadať o umiestnenie do zariadenia, prípadne zaradenia do poradovníka .																					
2. ROZSAH PLATNOSTI	MP platí pre všetky organizačné úseky organizácie Zariadenia pre seniorov a domova sociálnych služieb Dolný Kubín, odo dňa účinnosti a je záväzný pre všetkých zamestnancov.																					
3. POUŽITÉ POJMY, SKRATKY A SYMBOLY 3.1. Použité pojmy	VZN ŽSK č.31/2014 - Všeobecne záväzné nariadenie Žilinského samosprávneho kraja č.31/2014 o poskytovaní sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb zriadených Žilinským samosprávnym krajom, o určení sumy úhrady za sociálne služby, spôsob ich určenia a platenia / ďalej len VZN ŽSK / 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 / ďalej len zákon č. 448/ 2008 Z. z. o sociálnych službách / ŽSK – Žilinský samosprávny kraj Poskytovateľ sociálnej služby – zariadenie sociálnych služieb Občan, fyzická osoba- žiadateľ o sociálnu službu Čakateľ – fyzická osoba, ktorej žiadosť o poskytnutie sociálnej služby je zaradená v poradovníku Prijímateľ sociálnej služby – fyzická osoba, ktorej za podmienok ustanovených zákonom, sa poskytuje sociálna služba Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby Komisia – poradný orgán k prijatiu do zariadenia ZSS – zariadenie sociálnych služieb																					
3.2. Použité skratky	<table><tr><td>ZPS</td><td>Zariadenie pre seniorov</td></tr><tr><td>DSS</td><td>Domov sociálnych služieb</td></tr><tr><td>SMK</td><td>Systém manažérstva kvality</td></tr><tr><td>MK</td><td>Manažér kvality</td></tr><tr><td>VM</td><td>Vrcholový manažment (R, ved. EPÚ, ved.SÚ, ved. ZÚ)</td></tr><tr><td>ŠZ</td><td>Špecializované zariadenie</td></tr><tr><td>R</td><td>Riaditeľ</td></tr><tr><td>EPÚ</td><td>Ekonomicko- prevádzkový úsek</td></tr><tr><td>ZÚ</td><td>Zdravotný úsek</td></tr><tr><td>SÚ</td><td>Sociálny úsek</td></tr></table>	ZPS	Zariadenie pre seniorov	DSS	Domov sociálnych služieb	SMK	Systém manažérstva kvality	MK	Manažér kvality	VM	Vrcholový manažment (R, ved. EPÚ, ved.SÚ, ved. ZÚ)	ŠZ	Špecializované zariadenie	R	Riaditeľ	EPÚ	Ekonomicko- prevádzkový úsek	ZÚ	Zdravotný úsek	SÚ	Sociálny úsek	
ZPS	Zariadenie pre seniorov																					
DSS	Domov sociálnych služieb																					
SMK	Systém manažérstva kvality																					
MK	Manažér kvality																					
VM	Vrcholový manažment (R, ved. EPÚ, ved.SÚ, ved. ZÚ)																					
ŠZ	Špecializované zariadenie																					
R	Riaditeľ																					
EPÚ	Ekonomicko- prevádzkový úsek																					
ZÚ	Zdravotný úsek																					
SÚ	Sociálny úsek																					

ZARIADENIE PRE SENIOROV A DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB DOLNÝ KUBÍN	Názov organizačnej smernice:	Číslo: MP 22
	EVIDENCIA ŽIADOSTÍ , PORADOVNÍK ČAKATELOV	Zmena:
		Strana 4 z 7

4. SÚVISIACE ZÁKONY	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 Všeobecne záväzné nariadenie Žilinského samosprávneho kraja č.31/2014 o poskytovaní sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb zriadených Žilinským samosprávnym krajom, o určení sumy úhrady za sociálne služby, spôsob ich určenia a platenia, zo dňa 01.07.2014 Zákon NR SR č. 71/1967 Zb. o správnom konaní / správny poriadok / v znení neskorších predpisov
5. PROCESNÝ POSTUP ZAEVIDOVANIA ŽIADOSTI 5.1. Zaevidovanie žiadosti 5.1.1. Prijatie žiadosti 5.1.2. Prílohy k žiadosti potrebné na uzatvorenie zmluvy 5.1.3. Odmietnutie žiadosti, ochranné liečenie	Zaevidovanie žiadosti Fyzická osoba, resp. žiadateľ o sociálnu službu, ním poverený príbuzný, jeho opatrovník, blízka osoba, poštou odošlú, alebo osobne donesú žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnych služieb, spolu so všetkými prílohami, doručení na adresu zariadenia / žiadosť je prístupná na webovej stránke zariadenia /. Žiadosť sa eviduje v podateľni ZPS a DSS Dolný Kubín cez Fabasoft, číslo dverí 108, na prvom poschodí. Po zaevidovaní je žiadosť postúpená na sociálny úsek. Ak má fyzická osoba záujem o poskytovanie sociálnej služby v ZSS, je povinná uviesť poskytovateľovi sociálnej služby na účely uzatvorenia zmluvy o poskytovaní sociálnej služby tieto údaje: - meno a priezvisko fyzickej osoby, ktorej sa má poskytovať sociálna služba, dátum narodenia a adresu jej pobytu, - miesto poskytovania sociálnej služby, - druh sociálnej služby a formu sociálnej služby, - deň začatia poskytovania sociálnej služby a čas poskytovania sociálnej služby - potvrdenie o príjme a doklady o majetkových pomeroch fyzickej osoby, ktorej sa má poskytovať sociálna služba a osôb, ktorých príjmy sa s ňou spoločne posudzujú a započítavajú; to neplatí pre fyzickú osobu, ktorá bude platiť úhradu najmenej vo výške ekonomicky oprávnených nákladov. Sociálnu službu v zariadení pre seniorov, domove sociálnych služieb, v špecializovanom zariadení nemožno poskytovať fyzickej osobe, ktorej súd uložil ochranné liečenie, ochrannú výchovu, ochranný dohľad alebo umiestnenie v detenčnom ústave podľa osobitného predpisu, a to do skončenia vykonávania týchto ochranných opatrení. Posudková činnosť podľa zákona č. 448/2008 o sociálnych službách sa u tejto fyzickej osoby počas uvedenej doby nevykonáva.

ZARIADENIE PRE SENIOROV A DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB DOLNÝ KUBÍN	Názov organizačnej smernice:	Číslo: MP 22
	EVIDENCIA ŽIADOSTÍ , PORADOVNÍK ČAKATEĽOV	Zmena:
		Strana 5 z 7

5.2. Poradovník čakateľov, vydanie rozhodnutia o zaradení do poradovníka čakateľov

Poradovník čakateľov

Poskytovanie sociálnej služby bude občanovi zabezpečené podľa poradia v poradovníku zariadenia sociálnych služieb podľa:

- dátumu, v akom boli doručené na adresu vybraného zariadenia sociálnych služieb,
- druhu a formy sociálnej služby, ktorá sa v zariadení sociálnych služieb poskytuje.

Ak nie je voľné miesto na umiestnenie fyzickej osoby, v lehote do 30 dní od podania žiadosti, vydá ZPS a DSS „Rozhodnutie o zaradení do poradovníka čakateľov“. Poradovník čakateľov je prístupný na sociálnom úseku zariadenia, na ŽSK, odbor sociálnych vecí a na webovej stránke zariadenia. Informácie k zaradeniu do poradovníka, aktuálnom mieste v poradovníku a ostatných náležitostiach, sú možné každý pracovný deň v čase od 7,00 hod. do 14,00 hod. na sociálnom úseku, prípadne u riaditeľa zariadenia, osobne prípadne telefonicky. Poradovník je zverejnený na internetovej stránke zariadenia. Za jeho aktualizáciu ku 10. dňu v kalendárnom mesiaci zodpovedá vedúca sociálneho úseku.

5.3. Vedenie poradovníka

Vedenie poradovníka

Žiadosti o umiestnenie do zariadenia sú vedené podľa poradia, v akom boli zaevidované v podateľni zariadenia. Ak k nástupu vyzvaná fyzická osoba odmietne nastúpiť z rôznych dôvodov, môže byť i naďalej vedená v poradovníku na vlastnú žiadosť. Za dátum podania žiadosti o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby bude však považovaný dátum, kedy odmietla nastúpiť a následne bude žiadosť zaradená na koniec poradovníka. Z poradovníka čakateľov je vyradená fyzická osoba na základe písomnej žiadosti. Z poradovníka čakateľov sa vyradí fyzická osoba v prípade úmrtia.

5.4. Komisia k umiestneniu na voľné miesto

Komisia k umiestneniu

O pozvaní k nástupu rozhoduje komisia v zložení riaditeľ zariadenia, vedúca sociálneho úseku a referent výkonu opatrovateľskej služby / hlavná sestra/. Komisia zasadá aktuálne po uvoľnení miesta v zariadení. O zasadnutí komisie je vedený písomný záznam vedúcou sociálneho úseku, ktorá zodpovedá za činnosť komisie.

Komisia po prirodzenom úbytku klienta, resp. odchode zo zariadenia rieši rozmiestnenie aj požiadavky jestvujúcich klientov podľa druhov poskytovaných služieb s ohľadom na ich odkázanosť a čo najefektívnejšie poskytovanie služieb s ohľadom na potreby klienta.

Komisia pri rozhodovaní prihliada na pohlavie / dvojľôžkové izby /, poradovník, naliehavosť aktuálnej situácie, rodinné prostredie, zdravotný stav, špecifické požiadavky fyzickej osoby. Tiež zohľadňuje, na ktorom oddelení zariadenia je voľné miesto. Komisia prihliada na vydané rozhodnutie ŽSK, MsÚ, OcÚ a tiež na posudok o odkázanosti občana na pomoc druhej fyzickej osoby a druh sociálnej služby. Ak manželia alebo iné blízke osoby žiadajú o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby spoločne, ich žiadosti budú do evidencie žiadateľov zaradené spolu ako „manželský pár“.

Komisia ZPS a DSS uprednostňuje žiadateľov so schváleným bezodkladným umiestnením ŽSK.

Komisia nezohľadňuje pri rozhodovaní o začatí poskytovania sociálnej služby peňažným alebo nepeňažným plnením fyzickej osoby.

Výstupom zasadnutia komisie je pozvánka k nástupu fyzickej osoby do zariadenia.

5.5. Umiestnenie čakateľa

Umiestnenie čakateľa

Komisia po vydaní pozvania k nástupu komunikuje so žiadateľom, resp. príbuzným o umiestnení čakateľa v zariadení – o pridelení obytnej jednotky, o osobnom vybavení, o vnútorných smerniciach, týkajúcich sa pobytu v zariadení, o úhrade za sociálnu službu v zmysle platného VZN ŽSK.

ZARIADENIE PRE SENIOROV A DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB DOLNÝ KUBÍN	Názov organizačnej smernice:	Číslo: MP 22
	EVIDENCIA ŽIADOSTÍ , PORADOVNÍK ČAKATEĽOV	Zmena:
		Strana 7 z 7

7. ZMENY	Symboly použité v tejto OS sú v súlade s OS 1 Riadenie dokumentácie	
8. SÚVISIACE 9. PREDPISY	9.1. Externé predpisy STN EN ISO 9001:2009 Systém manažérstva kvality, Požiadavky STN EN ISO 9000:2006 Systém manažérstva kvality . Základy a slovník	
	9.2. Interné predpisy OS 01 Riadenie dokumentácie P 07 Registratúrny poriadok OS 03 Náprava, NO, PO a zlepšovanie OS 04 Reklamačný poriadok a sťažnosti sťažností OS 12 Slobodný prístup k informáciám MP 10 Spôsob určenia úhrady a výšky úhrady za sociálne služby	
10. PRÍLOHY	Príloha č. 1	Zápis z komisie
	Príloha č. 2	Poradovník čakateľov