



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO
MIESTNY ÚRAD BRATISLAVA-NOVÉ MESTO
ul.: Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Postupy pri poskytovaní
domácej opatrovateľskej služby

verzia číslo: 0.2

Obsah

Základné informácie	2
Slovník najpoužívanějších pojmov	4
Úvod	6
I Podmienky poskytovania opatrovateľskej služby	6
II Postup pri prvotnej komunikácii so záujemcom o poskytovanie opatrovateľskej služby	7
III Postup pri podávaní žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby	8
IV Rozsah úkonov a pracovných postupov opatrovateľskej služby	9
V Začatie poskytovania opatrovateľskej služby	17
VI Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby	17
VII Úhrada za poskytované sociálne služby	18
VIII Práva a povinnosti pri poskytovaní opatrovateľskej služby	19
IX Vedenie dokumentácie	20
X Odovzdanie kľúčov od bytu prijímateľa opatrovateľskej služby	21
XI Návštevy zamestnancov poskytovateľa v domácnosti prijímateľa	22
XII Podnety, návrhy a sťažnosti k poskytovanej sociálnej službe	22
XIII Ukončenie poskytovania sociálnej služby	23
Záver	23
História dokumentu	24

Základné informácie

Názov služby :

Opatrovateľská služba

Poskytovateľ opatrovateľskej služby :

Mestská časť Bratislava – Nové Mesto, Junácka č. 1, 832 91 Bratislava.

Kontaktné údaje poskytovateľa opatrovateľskej služby:

Miestny úrad mestskej časti Bratislava Nové Mesto, Junácka č. 1, , 832 91 Bratislava

Oddelenie sociálnych služieb – Referát opatrovateľskej služby,

Mgr. Katarína Velšmíďová – **vedúca referátu**

kancelária č. 308/3. poschodie

telefón: 02/49 253 226

e-mail: katarina.velsmidova@banm.sk

koordinátorky opatrovateľskej služby:

kancelária č. 307,308/3. poschodie

telefón: 02/49 253 415, 02/49 253 130

e-mail: jana.bachmanova@bnam.sk, terezia.kniezova@banm.sk

Štatutárny zástupca :

Starosta mestskej časti Bratislava – Nové Mesto.

Organizačné zaradenie :

Miestny úrad Bratislava – Nové Mesto, oddelenie sociálnych služieb, referát opatrovateľskej služby.

Dátum začatia poskytovania opatrovateľskej služby :

01.01.2003

Registrácia služby:

Bratislavský samosprávny kraj, Sabinovská 16, 820 05 Bratislava

Reg. č. 150/2011

Druh poskytovanej služby :

Sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku - Domáca opatrovateľská

služba (ďalej len „opatrovateľská služba“).

Cieľová skupina :

Fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je najmenej II podľa prílohy č. 3 a sú odkázané na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách podľa prílohy č. 4 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 znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“).

Vecný rozsah poskytovanej služby :

Opatrovateľskou službou sa poskytujú úkony podľa prílohy č. 4 citovaného zákona o sociálnych službách.

Forma poskytovanej služby :

Sociálna služba sa poskytuje terénnou formou.

Rozsah poskytovanej služby:

Sociálna služba sa poskytuje na určitý alebo neurčitý čas.

Miesto a adresa poskytovania opatrovateľskej služby :

Domácnosti občanov na území mestskej časti Bratislava – Nové Mesto.

Časová dostupnosť :

Pracovné dni pondelok až piatok, najskôr od 08,15 hod. do 16,00 hod.

Poslanie: Poslaním domácej opatrovateľskej služby mestskej časti je poskytovanie terénnej sociálnej služby v zmysle zákona o sociálnych službách na území mestskej časti Bratislava-Nové Mesto a starostlivosť o obyvateľov na základe ich individuálnych potrieb s cieľom čo najdlhšieho zotrvania v domácom prostredí pri zachovaní čo najvyššej miery sebestačnosti a samostatnosti.

Vízia: Víziou domácej opatrovateľskej služby mestskej časti je poskytovanie odborných a kvalitných sociálnych služieb smerujúcich k vytvoreniu čo najvyššej miery sebestačnosti a autonómie prijímateľov pri ich najvyššej spokojnosti.

Ciele opatrovateľskej služby:

- zabezpečiť dostupnosť terénnej sociálnej služby v súlade s potrebami obyvateľov mestskej časti a komunity,

- zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb,
- podporiť vytváranie siete sociálnych služieb,
- predchádzať sociálnemu vylúčeniu a sociálnej izolácii ohrozených obyvateľov a skupín,
- skvalitniť spoluprácu medzi poskytovateľmi sociálnych služieb,
- zvýšiť informovanosť o poskytovaných sociálnych službách,
- podporiť rozvoj domácej opatrovateľskej služby a iných terénnych a podporných služieb na území mestskej časti.

Slovník najpoužívanějších pojmov

Poskytovateľ:

Poskytovateľom sociálnej služby je za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách obec, právnická osoba zriadená obcou alebo založená obcou, právnická osoba zriadená vyšším územným celkom alebo založená vyšším územným celkom alebo iný osoba. (§ 3, ods. 3 zákona o sociálnych službách). Poskytovateľom sociálnej služby - domáca opatrovateľská služby je v zmysle registračnej karty č. 150/2011/4-OSV Mestská časť Bratislava-Nové Mesto (ďalej aj „poskytovateľ“).

Prijímateľ/ka:

Fyzická osoba, ktorej sa za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách poskytuje sociálna služba prostredníctvom domácej opatrovateľskej služby (§ 3, ods. 2; § 41 ods. 1 zákona o sociálnych službách) (ďalej aj „prijímateľ“). Prijímateľ opatrovateľskej služby poskytovanej mestskou časťou Bratislava – Nové Mesto je fyzická osoba s trvalým pobytom v mestskej časti Bratislava Nové-Mesto.

Zmluva o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby :

Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby medzi prijímateľom a poskytovateľom. V zmluve je definovaný rozsah opatrovateľskej služby v hodinách, suma a spôsob úhrady za poskytované sociálne služby. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby je uzatvorená písomnou formou.

Osobný cieľ prijímateľa :

Prianie a potreby, ktoré sa dajú dosiahnuť pomocou opatrovateľskej služby, prijímateľ si ich definuje sám a sú zaznamenané v zázname zo sociálneho šetrenia v domácnosti.

Koordinátor/ka opatrovateľskej služby :

Odborne spôsobilí zamestnanci poskytovateľa, oddelenia sociálnych služieb, referátu opatrovateľskej služby, ktorý vykonáva sociálne šetrenie, vedie spisovú dokumentáciu, kontroluje, plánuje a koordinuje

prácu opatrovateliek priamo v teréne, v domácnostiach.

Opatrovateľ/ka:

Odborne spôsobilí zamestnanci poskytovateľa oddelenia sociálnych služieb, referátu opatrovateľskej služby, ktorý/á zabezpečujú výkon opatrovateľskej služby v domácnostiach prijímateľov v rozsahu, ktorý určuje príloha č. 4 zákona o sociálnych službách.

Sociálne šetrenie:

Metóda, ktorou sociálny pracovník zisťuje potrebné informácie o prijímateľovi. Vykonáva sa v prirodzenom domácom prostredí. Cieľom sociálneho šetrenia je oboznámiť sa s potrebami, cieľmi a prániami prijímateľa, a dohodnúť s ním spoluprácu podľa jeho individuálnych požiadaviek, vrátane časového harmonogramu.

Prirodzené prostredie :

Prostredie, v ktorom sa prijímateľ najčastejšie zdržiava, obýva ho. Prirodzené sociálne väzby – príbuzní, rodina, susedia ...

Štandardy kvality sociálnych služieb:

Súbor merateľných a overiteľných kritérií stanovených zákonom o sociálnych službách.

Úvod

(1) Predmetom tohto informačného materiálu je opis postupov pri poskytovaní opatrovateľskej služby mestskou časťou Bratislava-Nové Mesto a slúži na lepšie zorientovanie sa v procese poskytovania domácej opatrovateľskej služby.

(2) Tento materiál je spracovaný v súlade so zákonom SNR č. 377/1990 Zb. o hlavnom meste SR Bratislavy v platnom znení, podľa § 13 ods. 5 zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v platnom znení, podľa článku 20 ods. (1), ods.(6) písm. d/ Štatútu hlavného mesta SR Bratislavy v znení dodatkov, pri realizácii postupov zo zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov, zákona č. 601/2003 Z. z. o životnom minime, zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení a v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, ako aj podľa **Všeobecného záväzného nariadenia mestskej časti Bratislava-Nové Mesto č. 3/2021 o poskytovaní sociálnych služieb a výške úhrady za sociálne služby (ďalej v texte len VZN).**

I.

Podmienky poskytovania opatrovateľskej služby

(1) Opatrovateľská služba je sociálna služba poskytovaná fyzickej osobe, ktorá je:

- a) odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej II podľa prílohy č. 3 a
- b) je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách podľa prílohy č. 4 zákona o sociálnych službách.

(2) Opatrovateľskú službu nemožno poskytovať fyzickej osobe:

- a) ktorej sa poskytuje celoročná pobytová sociálna služba,
- b) ktorá je opatrovaná fyzickou osobou, ktorej sa poskytuje peňažný príspevok na opatrovanie podľa osobitného predpisu,
- c) ktorej sa poskytuje peňažný príspevok na osobnú asistenciu podľa osobitného predpisu,
- d) ktorej je nariadená karanténa pre podozrenie z nákazy prenosnou chorobou a pri ochorení touto nákazou.

(3) Podmienkou poskytovania opatrovateľskej služby je vydané právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na opatrovateľskú službu. Rozhodnutie sa vydáva na základe písomnej žiadosti fyzickej osoby s trvalým pobytom v mestskej časti. Predpokladom vydania rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu je posudková činnosť, ktorou je lekárska posudková činnosť a sociálna posudková činnosť.

(4) Opatrovateľskú službu uvedenú podľa § 41 zákona o sociálnych službách možno poskytovať aj pred nadobudnutím právoplatnosti rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu ak:

- a) je život alebo zdravie fyzickej osoby vážne ohrozené,
- b) ak fyzická osoba nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb.

(5) Zákon o sociálnych službách umožňuje poskytovanie sociálnej služby bez posúdenia odkázanosti na sociálnu službu. V tomto prípade prijímateľ platí úhradu za sociálnu službu najmenej vo výške ekonomicky oprávnených nákladov, ktoré sú za predchádzajúci kalendárny rok uverejnené na internetovej stránke poskytovateľa.

(6) Opatrovateľská služba sa poskytuje na dobu počas splnenia podmienok trvania nároku na tento druh sociálnej služby.

II.

Postup pri prvotnej komunikácii so záujemcom o poskytovanie opatrovateľskej služby

(1) Záujemca o opatrovateľskú službu, jeho príbuzní alebo známi (ďalej v texte len „záujemca“) v rámci tohto procesu dostanú dostatok informácií v zrozumiteľnej podobe o opatrovateľskej službe (postupy, podmienky, rozsah, úhrady ...).

(2) Záujemcovi je pre lepšie zorientovanie sa poskytnutý Informačný materiál o domácej opatrovateľskej službe v prípade potreby aj „**Informačná brožúra o sociálnych službách mestskej časti Bratislava-Nové Mesto**“, kde sú v tlačenej podobe stručne, jasne a zrozumiteľne uvedené základné informácie o opatrovateľskej službe spolu s kontaktnými údajmi.

(3) Ak opatrovateľská služba splňa požiadavky na riešenie nepriaznivej situácie a záujemca prešiel procesom posúdenia odkázanosti na túto službu t.j. už má vystavené právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu, tak obdrží tlačivo „**žiadost' o poskytovanie domácej opatrovateľskej služby**“ . Povinnými prílohami k žiadosti sú:

- kópia právoplatného rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu,
- kópia posudku o odkázanosti na sociálnu službu,
- kópia potvrdenie o príjme - druh a výška dôchodku,
- tlačivo „Vyhlásenie o majetku fyzickej osoby na účely platenia úhrady za sociálnu službu“, ktoré si musí dať žiadateľ úradne overiť (notár, matrika),
- žiadateľ, ktorý má zákonného zástupcu dokladá k žiadosti aj kópiu právoplatného rozhodnutia o ustanovení za zákonného zástupcu.

(4) V prípade, že záujemca neprešiel procesom posúdenia odkázanosti to znamená, že nemá vystavené rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu prostredníctvom domácej opatrovateľskej služby, je mu sprostredkovaný kontakt so zodpovednou pracovníčkou, ktorá ho informuje a prevedie procesom posúdenia odkázanosti.

(5) Žiadost' o poskytovanie domácej opatrovateľskej služby sa doručuje osobne, elektronicky alebo poštou Mestskej časti-Bratislava Nové Mesto, Junácka 1, 832 91 Bratislava, na referát opatrovateľskej služby.

III.

Postup pri podávaní žiadosti o poskytovanie opatrovateľskej služby

- (1) Ak má žiadateľ vyplnenú žiadosť o poskytovanie opatrovateľskej služby spolu s povinnými prílohami kontaktuje mailom, telefonicky alebo osobne referát opatrovateľskej služby a dohodne si s pracovníčkou stretnutie v jeho domácom prostredí – sociálne šetrenie.
- (2) Sociálne šetrenie sa vykonáva v byte alebo v dome žiadateľa – na mieste, kde bude opatrovateľská služba realizovaná. Sociálne šetrenie vykonáva koordinátorka opatrovateľskej služby - pracovník oddelenia sociálnych služieb, referátu opatrovateľskej služby (ďalej aj „koordinátorka“), ktorý sa preukazuje identifikačnou kartou poskytovateľa.
- (3) Koordinátorka prevedie vstupný pohovor a zoznámí sa so situáciou žiadateľa (bývanie, rodinné pomery), jeho zvyklosťami, požiadavkami a cieľmi pri zavedení opatrovateľskej služby. Pri stretnutí koordinátorka žiadateľovi vysvetlí akými spôsobmi a v akej dobe je služba poskytovaná, aké podmienky je potrebné splniť z jeho strany a aké zo strany poskytovateľa. Informuje žiadateľa o postupe pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby, postupe pri zmene alebo ukončení opatrovateľskej služby, odhlásení opatrovateľskej služby, odovzdaní kľúča od brány, základných ľudských právach a slobodách pri poskytovaní sociálnych služieb a iných náležitostiach. Odovzdá žiadateľovi písomný informačný dokument poskytovateľa **„Postupy pri poskytovaní opatrovateľskej služby“**, ktorý zahŕňa všetky tieto informácie v písomnej podobe. Následne spolu so žiadateľom dohodne rozsah poskytovania opatrovateľskej služby, ktorý potrebuje zabezpečiť. Cena za opatrovateľskú službu sa vypočítava na hodiny v zmysle prílohy č. 1 VZN, ktorú žiadateľ taktiež prevezme. Počas stretnutia sa definuje dátum a čas začatia poskytovania opatrovateľskej služby a dohodne sa so žiadateľom ďalší termín stretnutia, kedy bude predstavená opatrovateľka, ktorá bude službu vykonávať. O šetrení v domácnosti sociálny pracovník spíše na mieste **„Záznam zo sociálneho šetrenia“**, ktorý podpíšu všetci zúčastnení. Záznam zo sociálneho šetrenia sa zakladá do spisu prijímateľa a slúži ako podklad k vyhotoveniu **zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby**.
- (4) U žiadateľov o službu so sluchovou chybou, využije vedúca referátu opatrovateľskej služby iné prostriedky napr. písomný dohovor, alebo so súhlasom žiadateľa objedná tlmočníka.
- (5) U žiadateľa so zrakovou chybou sociálna pracovníčka predčíta záujemcovi všetky dokumenty tak, aby im porozumel a bol riadne o všetkom informovaný.

IV.

Rozsah úkonov a pracovných postupov opatrovateľskej služby

(1) Rozsah úkonov opatrovateľskej služby sa realizuje v súlade s prílohou č. 4 zákona o sociálnych službách - úkony sebaobsluhy, úkony starostlivosti o domácnosť a základné sociálne aktivity a *“prílohy č. 1 VZN* na hodiny.

(2) Prijímateľ si sám, podľa vlastných požiadaviek, možností a schopností zdefinuje v akom rozsahu mu bude opatrovateľská služba poskytovaná – počet hodín za deň ako aj početnosť do týždňa.

(3) Rozsah hodín opatrovateľskej služby je možný v priebehu poskytovania opatrovateľskej služby meniť, dopĺňať v zmysle potrieb prijímateľa na základe písomnej žiadosti. V tomto prípade kontaktuje prijímateľ telefonicky poskytovateľa za účelom dohodnutia stretnutia, kde si prijímateľ spolu s koordinátorkou definuje nový rozsah opatrovateľskej služby. Na základe toho spolu spracujú žiadosť o zmenu rozsahu poskytovania opatrovateľskej služby, ktorá slúži ako podnet k vypracovaniu dodatku k zmluve o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby.

(4) Pri poskytovaní opatrovateľskej služby je možné vykonávať úkony sebaobsluhy, úkony starostlivosti o domácnosť a základné sociálne aktivity.

(5) V oblasti sebaobsluhy sa poskytuje:

a) Hygiena

1. osobná hygiena (hygienická starostlivosť o jednotlivé časti tela: ruky, tvár, zuby, nechty a iné. Napr.: holenie, česanie, umývanie, make-up, odličovanie, strihanie nechtov na rukách a na nohách, aplikácia krémov, masti, prípadne medikamentov).

Popis úkonu: pri pomoci alebo asistencii s osobnou hygienou si prijímateľ zabezpečí všetky potreby a pomôcky potrebné pre tento úkon (mydlo, uterák, hrebeň, nožničky, pri imobilných prijímateľoch aj vlhčené utierky, a iné). Opatrovateľka tento úkon vykonáva v ochranných pracovných prostriedkoch (ochranné rukavice), ktoré zabezpečuje poskytovateľ. Hygiena sa vykonáva v kúpeľni prijímateľa alebo pri lôžku, ak je potrebné. Pri požiadavke zabezpečenia pomoci pri hygiene u prijímateľoch pripútaných na lôžko je potrebné pre výkon tohto úkonu polohovacie lôžko a k nemu zabezpečený prístup z dvoch strán. Prijímateľom, ktorí trpia ochorením diabetes mellitus (cukrovka) je doporučené v rámci bezpečnosti a ochrany zdravia si zabezpečiť strihanie nechtov na nohách prostredníctvom medicínalnej pedikúry.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

2. Celkový kúpeľ (hygienická starostlivosť o celé telo vo vani, v sprche s umytím vlasov).

Popis úkonu: Celkový kúpeľ sa vykonáva vždy vo vani alebo v sprche. V prípade celkového kúpeľa a sprchovania sa môže vykonávať pomoc alebo asistencia pri vstupe do vane alebo sprchy, umytie celého

tela, umytie vlasov, osušenie tela, vysušenie vlasov, natretie pokožky tela telovými prípravkami a iné. Prijímateľ si sám určí pri čom konkrétne potrebuje pomoc a v akom rozsahu. Pri vykonávaní úkonu sa prihliada na intimitu prijímateľa. Úkon sa poskytuje za predpokladu, že sú zo strany prijímateľa vytvorené podmienky pre bezpečné a hygienické vykonávanie úkonu, to znamená, že v kúpeľni budú nainštalované madlá, protišmyková podložka a sedačka do vane a vybavenie kúpeľne bude zodpovedať hygienickým a bezpečnostným predpisom. Prijímateľ si zabezpečí všetky potreby pre vykonanie tohto úkonu (sprchový šampón, mydlo, šampón na vlasy, telové mlieko, uterák, osuška, a iné). Opatrovateľka tento úkon vykonáva v ochranných rukaviciach, ktoré zabezpečuje poskytovateľ.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 1,0 - 1,5 hod.

c) **Stravovanie a dodržiavanie pitného režimu** (porciovanie stravy, obsluha, kŕmenie a pomoc pri pití).

Popis úkonu: opatrovateľka pomáha alebo asistuje pri ohrievaní jedla, príprave na tanier, v prípade potreby nakrája alebo stravu pomelie. Pripraví a podá tekutiny. V prípade potreby je prijímateľovi nápomocná aj s priamou konzumáciou stravy (kŕmenie).

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

d) **Vyprázdňovanie močového mechúra a hrubého čreva**

1. sprievod na toaletu, sprievod z toalety, pomoc pri vyzliekaní a obliekaní, podanie podložnej misy, močovej fľaše, s následným očistením.

Popis úkonu: Opatrovateľka pomáha alebo asistuje pri presune na/z WC alebo na WC stoličku. Opatrovateľka pridržiava prijímateľa pri usadení na toaletu, ak je potrebné pomáha prijímateľovi pri vyzliekaní a obliekaní, prípadne zabezpečí hygienu po toalete – utieranie toaletným papierom alebo vlhčenými utierkami. Ak sa používa WC stolička vyleje obsah z nádoby do záchodovej misy a následne nádobu umyje, prípadne dezinfikuje. Pri imobilných prijímateľoch sa jedná o podanie podložnej misy, močovej fľaše s následným očistením podložnej misy. Úkon sa poskytuje za predpokladu, že sú zo strany prijímateľa vytvorené podmienky pre bezpečné a hygienické vykonávanie úkonu, to znamená, že na WC sú nainštalované madlá, prípadne nadstavec a vybavenie WC bude zodpovedať hygienickým a bezpečnostným predpisom. Prijímateľ si zabezpečí všetky potreby pre vykonanie tohto úkonu (toaletný papier, vlhčené obrúsky, WC stoličku, močovú fľašu, podložnú misu, podložky na posteľ, hygienické prípravky na umytie a dezinfekciu pomôcok, a iné). Opatrovateľka vykonáva tento úkon v ochranných rukaviciach, ktoré zabezpečuje poskytovateľ.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

2. ochrana osobnej bielizne a postelnej bielizne pred znečistením (nasadenie a výmena plienky), účelná očista po toalete

Popis úkonu: Opatrovateľka asistuje alebo priamo vykonáva úkon výmenu inkontinenčných pomôcok. Ak je treba pomáha prijímateľovi pri vyzliekaní a obliekaní odevu a v prípade potreby vykoná účelnú očistu po toalete na posteli a následne uprace použité plienky do zbernej nádoby. Opatrovateľka vykonáva tento úkon v ochranných rukaviciach, ktoré zabezpečuje poskytovateľ. Úkon sa poskytuje za predpokladu, že sú zo strany prijímateľa vytvorené podmienky pre bezpečné a hygienické vykonávanie úkonu a je zabezpečený prístup k posteli z dvoch strán. Prijímateľ si zabezpečí všetky potreby pre vykonanie tohto úkonu (inkontinenčné pomôcky, pomôcky pre hygienu a očistu po toalete).

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

e) **Obliekanie a vyzliekanie** (obliekanie, obúvanie, vyzliekanie, vyzúvanie).

Popis úkonu: opatrovateľka môže v rámci tohto úkonu pomáhať alebo asistovať pri výbere a príprave vhodného oblečenia a topánok zodpovedajúcich situácii a klimatickým podmienkam, jeho správneho vrstvenia a výberu farieb, pomáha pri činnostiach súvisiacich so samotným obliekaním/vyzliekaním oblečenia, obúvaním a vyzúvaním obuvi v prípade potreby pomáha pri nasedení a zložení kompenzačných alebo ortopedických pomôcok.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

f) **Mobilita a motorika**

Popis úkonu: opatrovateľka môže asistovať alebo priamo pomáhať pri úkonoch spojených so sprievodom pri chôdzi po rovine alebo po schodoch. Sprievod pri chôdzi sa môže vykonávať v byte, v dome alebo vo vonkajšom prostredí. Opatrovateľka dbá na bezpečnosť a slovne popisuje trasu a upozorňuje klienta na prekážky, najmä ak prijímateľ používa pri chôdzi pomôcky. Opatrovateľka môže pomáhať pri vstávaní z lôžka, pri líhaní na lôžko, polohovaní, pri manipulácii s predmetmi (obsluha a premiestňovanie predmetov dennej potreby). U plne imobilného prijímateľa odporúčame pre bezpečné vykonanie úkonu zabezpečiť vhodné podmienky pre jeho realizovanie (bezbariérová usporiadaná domácnosť, prípadne zabezpečená polohovacia posteľ s hrazdičkou prístupná z dvoch strán). Ak prijímateľ používa kompenzačné pomôcky (chodítko, G-aparát), tieto musia byť pre neho vhodné, správne nastavené a bezpečné.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

f) **Dodržiavanie liečebného režimu**

Popis úkonu: V rámci tohto úkonu môže opatrovateľka pripomenúť prijímateľovi užitie lieku, ktoré má prijímateľ vopred pripravené v liekovke. Lieky opatrovateľka nepripravuje ani prijímateľovi nepodáva. V rámci úkonu je možné ďalej zabezpečiť nákup liekov, aplikáciu masť, kontrolu glykémie glukomerom,

odmeranie krvného tlaku, pulzu a telesnej teploty, aplikáciu liečiva subkutánne a polohovanie. Glukomer, prístroj na meranie tlaku, pulzu a telesnej teploty si zabezpečuje prijímateľ sám.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

(6) V oblasti úkonov starostlivosti o domácnosť sa poskytuje:

a) Nákup potravín a iného drobného spotrebného tovaru

Popis úkonu: Opatrovateľka realizuje nákup iba pre prijímateľov opatrovateľskej služby, v žiadnom prípade pre príbuzných. Nákup potravín a iného drobného spotrebného tovaru podľa prania a požiadaviek prijímateľa môže byť max. do váhy 3 kg. Nákup sa realizuje v najbližších obchodoch pri mieste trvalého bydliska prijímateľa. Prijímateľ odovzdá opatrovateľke zoznam položiek, ktoré bude žiadať nakúpiť, tašku na nákup a finančnú hotovosť - zálohu na nákup proti podpisu. Po zrealizovaní nákupu opatrovateľka odovzdá nákup podľa zoznamu, účtenku a vyúčtuje prijatú finančnú zálohu. Opatrovateľka zapisuje zoznam nákupu, prijatú finančnú hotovosť ako aj vyúčtovanie do predtlačenej zošita označeného menom prijímateľa proti podpisu.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 1,0 - 1,5 hod.

b) Príprava jedla, zohrievanie jedla, varenie

Popis úkonu: opatrovateľka môže zabezpečovať dohľad, asistovať alebo priamo pomáhať pri príprave, zohrievaní alebo varení jedla (raňajky, obed, večer) z potravín, ktoré má prijímateľ pripravené. Príprava jedla má byť jednoduchá a nenáročná. Prijímateľ má zabezpečené funkčné pomôcky a nástroje k príprave a vareniu jedla.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,5 hod.

c) Donáška jedla

Popis úkonu: opatrovateľka prinesie prijímateľovi obed z najbližšieho denného centra, do ktorého sú obedy dovážané prostredníctvom externého dodávateľa. Obed pozostáva z polievky a chlebu a hlavného jedla. Obedy sú dovážané v jednorazových obaloch. Za obedy sa platí mesiac vopred. Úhrada sa realizuje prostredníctvom internet bankingu na účet poskytovateľa alebo priamo vložením peňazí do banky. Informáciu o úhrade za daný mesiac včas poskytne poskytovateľ prostredníctvom opatrovateľky alebo zaslaním informácie elektronicky na mail prijímateľovi alebo osoby určenej prijímateľom. V prípade požiadavky prijímateľa je možné, aby úhradu zrealizovala opatrovateľka.

Prijímateľ má možnosť si vybrať z dvoch jedál. Svoj výber nahlasuje týždeň vopred opatrovateľke, ktorá mu prinesie obedové menu. Obedy sa vydávajú v čase od 10. 00 hod do 12. 30 hod.

Zmenu v odoberaní a odhlasovaní obedov je nutné hlásiť deň dopredu opatrovateľke ústnou alebo písomnou formou, alebo do kancelárie referátu opatrovateľskej služby na tel. číslach 02/49253415, 02/49253226 alebo elektronicky na mail uvedených v kontaktoch poskytovateľa na úvodných stranách tohto dokumentu. V ten daný deň nie je možné obed odhlásiť. V prípade odhlásenia obedov v danom mesiaci sa úhrada odpočíta z nasledujúceho mesiaca.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

d) **Rozvoz stravy**

Popis úkonu: Jedným z úkonov opatrovateľskej služby je *rozvoz obeda do bytu prijímateľa bez ostatných úkonov* opatrovateľskej služby. Podmienky pre poskytovanie rozvozu obeda do domácnosti sú tie isté, ako pri začatí poskytovania sociálnej služby. Je to jeden z poskytovaných úkonov opatrovateľskej služby v domácnosti. Organizačne funguje rozvoz stravy rovnako ako donáška stravy, s tým rozdielom, že sa obed rozváža motorovým vozidlom, ktoré obsluhujú šofér a opatrovateľka. Obed sa doručuje v čase od 10,00 do 14,00 viacerým prijímateľom po celej mestskej časti.

d) **Umytie riadu**

Popis úkonu: opatrovateľka môže asistovať alebo priamo umyť a následne utrieť a uložiť riad. Prijímateľ si zabezpečí z vlastných prostriedkov rukavice na umývanie riadu a potrebné prípravky a pomôcky (čistá hubka, saponát, utierka na riad a pod.).

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

e) **Bežné upratovanie v domácnosti**

Popis úkonu: úkon sa realizuje v priestoroch, ktoré prijímateľ používa k stálemu bývaniu. Upratovanie zahŕňa: zametanie alebo povysávanie podlahovej plochy, umytie podlahovej plochy, umytie WC, kuchyne a kúpeľne, utretie prachu. Úkon sa realizuje za prítomnosti prijímateľa v domácnosti. Opatrovateľka vykonáva tento úkon v ochranných rukaviciach, ktoré si zabezpečí prijímateľ. Prijímateľ tiež zabezpečí všetky pomôcky a potreby k realizovaniu úkonu (saponát, handry, metla, vysávač...). Opatrovateľská služba neposkytuje veľké upratovanie ako umývanie okien, čistenie kobercov, upratovanie po maľovke a iné. V týchto prípadoch opatrovateľka pomôže prijímateľovi sprostredkovať veľké upratovanie domácnosti prostredníctvom profesionálnej firmy.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

f) Obsluha bežných domácich spotrebičov

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže asistovať alebo priamo obsluhovať domáce spotrebiče ako vysávač, pračka, mikrovlnná rúra a iné bežne používané domáce spotrebiče. Tento úkon je používaný zväčša ako súčasť vykonávania prania, upratovania, žehlenia alebo pri príprave a podávaní pokrmov.

g) Starostlivosť o bielizeň (pranie, žehlenie)

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže zabezpečiť dohľad, asistovať alebo priamo prať a žehliť základné oblečenie a posteľnú bielizeň prijímateľa. Pre opranie bielizne má prijímateľ zabezpečenú funkčnú automatickú pračku a prostriedky na pranie (prášok, aviváž). Úkon zahŕňa roztriedenie špinavej bielizne, vloženie do pračky, vyloženie bielizne z pračky a vyvešenie opranej bielizne. Opatrovateľka na druhý deň môže zabezpečiť žehlenie a poukladanie bielizne do skrine. Pre zabezpečenie úkonu žehlenia má prijímateľ funkčnú žehličku a žehliacu dosku.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

h) Starostlivosť o lôžko

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže asistovať alebo priamo vymeniť posteľnú bielizeň prijímateľa – vankúš, paplón, plachta. Znečistená posteľná bielizeň je uložená podľa požiadaviek prijímateľa do nádoby alebo miestnosti na to určenej. U imobilného prijímateľa sa táto činnosť vykonáva vždy, keď je bielizeň znečistená. Lôžko u takéhoto prijímateľa, by malo byť prístupné z dvoch strán. Na matrac posteľe sa pokladá antidekubitný matrac po celej dĺžke. Polohovateľné lôžko a antidekubitný matrac si zabezpečuje prijímateľ.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

i) Vynášanie drobného odpadu do zbernej nádoby

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže zabezpečiť dohľad, asistovať alebo priamo zabezpečovať vnesenie odpadu do najbližšej zbernej nádoby, odpad musí byť riadne zaistený v jednorazovom nepremokavom ochrannom obale. Opatrovateľka bude vykonávať tento úkon v ochranných rukaviciach, ktoré zabezpečuje poskytovateľ. Nepremokavý ochranný obal je spolu s odpadom vysypaný do zberných nádob na to určených a nie je vrátený späť prijímateľovi. Prijímateľ si zabezpečuje jednorazové nepremokavé obaly (vrecia na odpad) z vlastných prostriedkov. Opatrovateľka nie je zodpovedná za triedenie odpadu.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

j) **Donáška uhlia, dreva, vody, vynesenie popola**

Tieto úkony sa vykonávajú u prijímateľa, ktorý v rodinnom dome nemá zavedený verejný zdroj pitnej vody a vykuruje si dom drevom alebo uhlím. Donáška vody pozostáva z nanosenia vody z najbližšieho vodovodného zdroja. Používajú sa výhradne čisté nádoby klienta o obsahu maximálne 10 l. Donesená voda slúži na pokrytie pitného režimu, varenia, umytia riadu, základnej hygieny a splachovania WC. Donáška dreva, uhlia, rozumie sa prinesenie dreva, uhlia do bytu klienta z úložného priestoru v rámci bydliska (pivnice, drevárne) na celý deň alebo víkend. Používané nádoby na donášku dreva, uhlia musia byť bezpečné a primerane veľké do obsahu 10 kg. Skladanie uhlia, ukladanie a štiepanie dreva sa nevykonáva. Kúrenie vo vykurovacích telesách a ich čistenie – pri zatápaní vo vykurovacích telesách je opatrovatel'ka riadne oboznámená s ich obsluhou, čo potvrdzuje svojim podpisom na písomnom zázname, ktorý bol spísaný v spolupráci s prijímateľom. Vykurovacie telesá sa vymetajú za studena, popol sa prenáša v kovovej nádobe a vysypáva na bezpečné miesto určené prijímateľom.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: do 0,5 hod.

k) **Úkony spojené s prevádzkou a udržiavaním domácnosti**

Popis úkonu: opatrovatel'ka môže asistovať alebo priamo realizovať úhrady spojené s domácnosťou na pošte, v banke, poprípade zabezpečí iné administratívne úkony spojené s vedením domácnosti. Pri realizovaní úhrad opatrovatel'kou poskytne prijímateľ opatrovatel'ke predpis na úhradu a finančnú zálohu na zrealizovanie úhrady proti podpisu. Opatrovateľka po zrealizovaní platby prinesie prijímateľovi potvrdenie a vyúčtuje finančnú zálohu. Prijatú zálohu, účel platby a vyúčtovanie zálohy opatrovatel'ka zaznamenáva do predtlačeneho zošita s menom prijímateľa.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,0 hod.

(7) V oblasti základných sociálnych aktivít sa poskytuje:

a) **sprievod:**

1. **sprievod na lekárske vyšetrenie** – vykonáva sa zväčša u prijímateľov, ktorí sú osamelí, nemajú blízkych príbuzných. Opatrovateľka sprevádza chodiaceho prijímateľa na vyšetrenie taxíkom, imobilného sanitným vozidlom. Platby za taxík a sanitné vozidlo si uhradza prijímateľ z vlastných prostriedkov. V tomto úkone je tiež možné objednať a priniesť lieky z lekárne pre prijímateľa. Ak je prijímateľ objednaný na lekárske vyšetrenie v predstihu, termín oznámi referátu opatrovatel'skej služby alebo opatrovatel'ke čo najskôr.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 – 1,5 hod.

2. **sprievod pri vybavovaní úradných záležitostí** – sprievod do inštitúcií, ktoré poskytujú verejné

služby. Opatrovateľka vyzdvihne prijímateľa v jeho byte a sprevádza ho do potrebnej inštitúcie. Po vybavení si všetkých záležitostí sprevádza prijímateľa späť do bytu.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,5 hod.

3. **sprievod pri záujmových činnostiach** – sprostredkovanie kontaktu so spoločenským prostredím, opatrovateľka vyzdvihne prijímateľa v jeho byte a sprevádza ho. Ak prijímateľ používa pri chôdzi kompenzačné pomôcky, tieto by mali byť vhodné a bezpečné.

Predpokladaný rozsah trvania úkonu: 0,5 - 1,5 hod.

b/ **predčítanie pre fyzickú osobu, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca** - Opatrovateľka asistuje pri používaní kompenzačných pomôcok na čítanie alebo v prípade potreby prečíta prijímateľovi, čo je potrebné, podľa jeho prianí a požiadaviek.

c / **tlmočenie**

1. pre fyzickú osobu, ktorá je nepočujúca alebo fyzickú osobu, ktorá má ťažkú obojstrannú nedoslýchavosť - najmä pri vybavovaní úradných záležitostí, pri návšteve lekára, pri záujmových činnostiach. Poskytovateľ sprostredkuje prijímateľovi odborníka pre tlmočenie podľa jeho požiadaviek.

2. pre fyzickú osobu, ktorá je hluchoslepá - najmä pri vybavovaní úradných záležitostí, pri vybavovaní úradnej a osobnej korešpondencie a pri nakupovaní, pri návšteve lekára, pri záujmových činnostiach. Poskytovateľ sprostredkuje prijímateľovi odborníka pre tlmočenie.

(8) Dohľad pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a pri vykonávaní základných sociálnych aktivít (ďalej len „dohľad“)

a / **potreba dohľadu v určenom čase** - sa vykonáva u prijímateľov, ktorí sú v posudku o odkázanosti na opatrovateľskú službu na dohľad odkázaní. Dohľad sa vykonáva pri úkonoch sebaobsluhy, starostlivosti o domácnosť a základných sociálnych aktivitách. Minimálny čas dohľadu je 0,5 hodín denne, maximálny čas dohľadu, ktorý vie poskytovateľ zabezpečiť je 7,5 hodín.

b / **potreba nepretržitého dohľadu** – nepretržitý dohľad sa neposkytuje.

V.

Začatie poskytovania opatrovateľskej služby

(1) Ak poskytovateľ nemá voľné kapacity na poskytnutie opatrovateľskej služby, žiadosť bude vedená v „Zozname žiadateľov na poskytovanie opatrovateľskej služby“, v ktorom pracovníčka uvedie dátum jednania so žiadateľom, jeho meno a priezvisko, bydlisko, telefónne číslo a poradové číslo žiadosti. Túto skutočnosť oznámi žiadateľovi písomne a ponúkne mu možnosť využitia iného poskytovateľa. V prípade uvoľnenia kapacity bude žiadateľ písomne alebo telefonicky informovaný o začiatku poskytovania opatrovateľskej služby.

(2) Ak poskytovateľ disponuje voľnou opatrovateľkou poskytne sa opatrovateľská služba žiadateľovi do dvoch týždňov od podania žiadosti.

(3) Pred určeným začiatkom poskytovania opatrovateľskej služby sa dohodne a zrealizuje návšteva domácnosti žiadateľa za účelom predstavenia opatrovateľky a podpísania zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby. Koordinátorka opatrovateľskej služby príde predstaviť žiadateľovi opatrovateľku, ktorá bude službu vykonávať, opatrovateľka sa zoznámi so žiadateľom a oboznámi sa s rozsahom vykonávaným u žiadateľa.

(4) Koordinátorka predloží žiadateľovi návrh zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby a jednotlivé body zmluvy mu jemu zrozumiteľným spôsobom vysvetlí. Ak žiadateľ súhlasí zmluvu podpíše a odovzdá opatrovateľke kľúč od brány. O odovzdaných veciach spíše prijímateľ a opatrovateľka protokol o odovzdaní. Prijímateľ je ďalej informovaný, že opatrovateľka je povinná svoju prácu preukazovať vo výkaze, ktorí na konci mesiaca podpisuje prijímateľ aj opatrovateľka.

VI.

Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby

(1) Pred začiatkom poskytovania opatrovateľskej služby, najneskôr v deň začatia poskytovania opatrovateľskej služby poskytovateľ a prijímateľ uzatvoria zmluvu o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby (ďalej aj „zmluvu“) v súlade so zákonom o sociálnych službách.

(2) Zmluvu za stranu poskytovateľa podpisuje starosta mestskej časti alebo ním poverený zástupca, za stranu prijímateľa sám žiadateľ a v prípade obmedzenia na právne úkony súdom stanovený opatrovník. Ak úhradu za opatrovateľskú službu platí iná fyzická osoba (platiteľ) zmluvu o úhrade podpisuje platiteľ.

(3) Zmluva je vyhotovená v dvoch origináloch. Jeden originál zostáva prijímateľovi alebo súdom stanovenému opatrovníkovi a druhý originál sa zakladá do osobného spisu klienta vedeného vedúcou referátu opatrovateľskej služby.

(4) V zmluve sú zakotvené podmienky poskytovania sociálnej služby.

(5) Zmluva obsahuje:

- označenie zmluvných strán,

- druh poskytovanej služby,
- vecný rozsah a formu poskytovanej služby,
- deň začatia poskytovania služby,
- čas poskytovania služby,
- miesto poskytovania služby,
- sumu úhrady za službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia,
- podmienky zvyšovania sumy úhrady za službu,
- dôvody odstúpenia od dohody/zmluvy,
- sumu nezaplatenej úhrady za službu v prípadoch, kedy prijímateľovi ani jeho rodičom alebo plnoletým deťom nevznikne povinnosť platiť úhradu (z dôvodu nedostatočného príjmu).

(6) Ak sa zmenia skutočnosti, ktoré sú predmetom zmluvy o poskytovaní služby, možno tieto skutočnosti meniť dodatkami k zmluve.

VII.

Úhrada za poskytované sociálne služby

- (1) Poskytovateľ sociálnej služby v žiadnom prípade nepodmieňuje uzatvorenie dohody o poskytovaní sociálnych služieb peňažným alebo nepeňažným plnením.
- (2) Za poskytované úkony opatrovateľskej služby sa platí úhrada v zmysle uzatvorenej zmluvy.
- (3) Ceny za opatrovateľskú službu je určená v súlade s prílohou č. 1 VZN.
- (4) Zmeny v úhradách za poskytovanú opatrovateľskú službu podliehajú schváleniu Miestnym zastupiteľstvom mestskej časti Bratislava-Nové Mesto.
- (5) Prijímateľ platí dennú úhradu, ktorú si dohodol s poskytovateľom v zmluve.
- (6) Ak dôjde k zmene určenia cien za poskytovanú službu poskytovateľ je povinný to oznámiť prijímateľovi najmenej 3 dni pred dátumom účinnosti nových cien. Zároveň bude prijímateľ vyzvaný k podpisu nového dodatku k zmluve o poskytovaní opatrovateľskej služby.
- (7) Za dni prerušenia poskytovania opatrovateľskej služby zo strany prijímateľa aj zo strany poskytovateľa sa úhrada primerane odpočíta v nasledujúcej úhrade.
- (8) Opatrovateľka, ktorá vykonáva opatrovateľskú službu u prijímateľa v posledný deň v mesiaci odovzdáva koordinátorke alebo vedúcej - Výkaz o poskytnutej opatrovateľskej službe (ďalej len „výkaz“), v ktorom sú vyznačené dni kedy bola opatrovateľská služba skutočne vykonaná.
- (9) Výkaz obsahuje tieto údaje:
 - obdobie (mesiac, rok),
 - meno, priezvisko a adresu prijímateľa,

- meno, priezvisko opatrovateľky,
- dohodnutý rozsah v hodinách a dňoch.

(10) Správnosť údajov vo výkaze potvrdzuje svojim podpisom prijímateľ, opatrovateľ/ka a koordinátor/ka, ktorá následne vypočíta úhradu za dané obdobie.

(11) Platba za opatrovateľskú službu sa uhrádza najneskôr do 20 – ho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca a to bezhotovostne poštovou poukážkou na číslo účtu poskytovateľa:

IBAN SK 08 56000000001800347007.

(12) Celkové zúčtovanie úhrady za službu sa vykoná vždy za príslušný kalendárny štvrťrok. Prípadný preplatok poskytovateľ vráti na účet prijímateľovi alebo platiteľovi v lehote do 15 dní od celkového zúčtovania na účet alebo preplatok zohľadní v nasledujúcej platbe. Prípadný nedoplatok na úhrade je prijímateľ povinný uhradiť v lehote najneskôr do 15 dní odo dňa doručenia celkového vyúčtovania úhrady za sociálnu službu za príslušný kalendárny štvrťrok.

VIII.

Práva a povinnosti pri poskytovaní opatrovateľskej služby

(1) Práva a povinnosti prijímateľa:

- Prijímateľ má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá umožňuje realizovať jeho základné ľudské práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabráňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti.
- Prijímateľ má právo na zabezpečenie dostupnosti informácií v jemu zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania opatrovateľskej služby a o úhrade za túto službu.
- Prijímateľ má právo na ochranu osobných údajov.
- Prijímateľ má právo na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov.
- Prijímateľ má právo zvoliť si kontaktnú osobu, ktorú bude poskytovateľ kontaktovať a informovať pri nedostupnosti prijímateľa alebo pri náhlych nepredvídaných situáciách. Pôjde o zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu.
- Prijímateľ má právo podieľať sa na určovaní ako aj riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb.
- Na základe svojej žiadosti odovzdať kľúče od bytu/domu opatrovateľke, ak vzhľadom k svojmu zdravotnému stavu alebo iným okolnostiam nie je schopný otvárať dvere bytu/domu sám.
- Jednostranne ukončiť zmluvu o poskytovaní sociálnej služby bez uvedenia dôvodu.
- Zmeniť, zrušiť alebo dohodnúť si aj ďalšie úkony opatrovateľskej služby a byť dopredu

oboznámený so zmenou úhrady.

j) Prijímateľ je povinný platiť úhradu za sociálnu službu v poskytovateľom stanovenej výške a v termíne splatnosti.

k) Prijímateľ je povinný písomne oznámiť poskytovateľovi do ôsmich dní zmeny v skutočnostiach rozhodujúcich na trvanie odkázanosti na sociálnu službu

l) Prijímateľ je povinný písomne oznámiť poskytovateľovi sociálnej služby zmeny v príjmových pomeroch a majetkových pomeroch rozhodujúcich na určenie sumy úhrady za sociálnu službu.

m) 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.

n) Prijímateľ je povinný na výzvu Mestskej časti Bratislava-Nové Mesto zúčastniť sa posúdenia zdravotného stavu a opätovného posúdenia zdravotného a sociálneho stavu v termíne určenom lekárom podľa zákona o sociálnych službách.

(2) Práva a povinnosti poskytovateľa:

a) Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.

b) Poskytovateľ sociálnej služby je povinný aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností, poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni a spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou.

c) Poskytovateľ je povinný dodržiavať a postupovať podľa § 10 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 pri používaní prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia.

IX.

Vedenie dokumentácie

(1) Poskytovateľovi pri poskytovaní opatrovateľskej služby vzniká v zmysle zákona o sociálnych službách povinnosť zabezpečiť evidenciu prijímateľov a úkonov spojených s poskytovanou opatrovateľskou službou.

(2) Spisovú dokumentáciu vo forme samostatne vedeného spisu (ďalej aj „spis prijímateľa“) zakladá poskytovateľ opatrovateľskej služby každému prijímateľovi.

(3) Spisy jednotlivých prijímateľov sa vedú v listinnej aj elektronickej podobe a sú uložené v uzamykateľnej skrini v kancelárii referátu opatrovateľskej služby. Prístup k spisom prijímateľov majú : vedúci/a oddelenia sociálnych služieb, vedúci/a referátu opatrovateľskej služby, koordinátor/ky opatrovateľskej. Prijímatelia sú oboznámení so skutočnosťou, že na požiadanie môžu kedykoľvek nahliadať do svojho osobného spisu.

(4) Spis prijímateľa sa vedie, eviduje, a archivuje v zmysle platného Registratúrneho poriadku Miestneho

úradu mestskej časti Bratislava-Nové Mesto, ktorý bol schválený štátnym archívom v Bratislave s účinnosťou od 01.11.2016.

(5) Spis prijímateľa obsahuje:

- dokumentáciu evidovanú pred zavedením opatrovateľskej služby (záznamový hárok, žiadosť o poskytovanie domácej opatrovateľskej služby s povinnými prílohami),
- dokumentáciu vytvorenú na začiatku poskytovania opatrovateľskej služby (zmluvu o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby, ekonomický prepočet),
- dokumentácia, ktorá sa postupne vytvára počas poskytovania opatrovateľskej služby (rozhodnutia o dôchodku na aktuálny kalendárny rok, ekonomický prepočet aktuálny na obdobie, informácie o odhlásení prijímateľov, žiadosť o zmenu rozsahu opatrovateľskej služby, dodatky k zmluve o poskytovaní domácej opatrovateľskej služby, žiadosť o ukončenie domácej opatrovateľskej služby a iné...)

(3) Zamestnanci poskytovateľa pracujúci s osobnými údajmi prijímateľov sú viazaní mlčanlivosťou. Poskytovateľ spracováva osobné údaje prijímateľov na účely sociálnej služby so súhlasom každého prijímateľa. Prijímatelia sú informovaní a prevezmú písomnú informáciu, ktorá sa poskytuje pri získavaní osobných údajov od dotknutej osoby v zmysle platných predpisov.

(4) Archivácia spisu po ukončení poskytovania opatrovateľskej služby sa riadi platným registratúrnym poriadkom poskytovateľa.

X.

Odobzдание klúčov od bytu prijímateľa opatrovateľskej služby

(1) Prijímateľ má možnosť v zmysle svojich zdravotných obmedzení (napr. imobilita, riziko pádov, nedoslýchavosť) odovzdať poskytovateľovi klúč od bytu v zmysle opatrenia na zníženie rizika. Obmedzenia posudzuje koordinátorka pri prvom stretnutí.

(2) Prijímateľ svoje vlastné rozhodnutie a odobzдание klúčov potvrdzuje písomne na tlačive „protokol o odobzdaní klúčov“. Tlačivo je následne založené v spise prijímateľa.

(3) Prijímateľ odobzdáva klúč od bytu koordinátorky, ktorá na základe písomných záznamov odobzdá klúč opatrovateľke, ktorá bude pridelená k prijímateľovi. Opatrovateľka je za klúč zodpovedná, ak ho nepotrebuje odobzdá ho koordinátorky, ktorá ho vráti prijímateľovi alebo jeho príbuzným a skutočnosť zaznamená písomne do spisu klienta na tlačive „protokol o vrátení klúčov od bytu prijímateľa“.

(4) Opatrovateľka vždy pred príchodom do bytu prijímateľa zazvoní a to aj v prípade, keď má klúč. Dôvodom je, aby prijímateľ o pracovníkovi vedel

(5) V prípade neprítomnosti prijímateľa alebo dovolenky opatrovateľky sa klúč od bytu odobzdá koordinátorky, ktorá ho uloží do trezoru alebo odobzdá zastupujúcej opatrovateľke.

XI.

Návštevy zamestnancov opatrovateľskej služby v domácnosti prijímateľ

- (1) Prijímateľa v jeho domácnosti okrem opatrovateľky, navštevujú koordinátorky pri prehodnocovaní rozsahu opatrovateľskej služby alebo kontrolnej návšteve za účelom zistenia spokojnosti s poskytovanou službou v rozsahu 1x za tri mesiace.
- (2) Za účelom kontroly, či je starostlivosť poskytovaná v dohodnutom rozsahu, môže návštevu domácnosti prijímateľa zrealizovať aj vedúca referátu opatrovateľskej služby.
- (3) Zamestnanci nikdy nevstupujú do bytu prijímateľa v jeho neprítomnosti.
- (4) Prítomnosť a návštevy iných zamestnancov poskytovateľa sa realizujú iba na základe predchádzajúceho súhlasu prijímateľa.

XII.

Podnety, návrhy a sťažnosti k poskytovanej sociálnej službe

- (1) Každý prijímateľ má kedykoľvek možnosť podávať (ústne aj písomne) pripomienky, návrhy a podnety súvisiace s poskytovaním sociálnej služby a to osobne u opatrovateľky, ktorá je s ním v dennom kontakte, alebo u koordinátorky, ktoré navštevujú domácnosti prijímateľov za týmto účelom pravidelne. Prijímatelia sú informovaní o tom, že pripomienky, návrhy a podnety môžu podávať aj anonymným spôsobom prostredníctvom podania na pošte.
- (2) Spokojnosť prijímateľov s poskytovanou sociálnou službou je jedným z cieľom poskytovateľa. Prijímatelia majú viacero spôsobov vyjadrenia svojej spokojnosti: pri plánovaných osobných stretnutiach s koordinátorkou (min. 1x za tri mesiace). Koordinátorka z týchto stretnutí vedie záznam, ktorý následne podpisujú všetci zúčastnení – prijímateľ, opatrovateľka, koordinátorka. Poskytovateľ zisťuje spokojnosť prijímateľov s poskytovanou sociálnou službou 1x ročne anonymnou formou prostredníctvom dotazníkov spokojnosti, kde majú prijímatelia možnosť anonymne reagovať na úroveň a spôsob poskytovaných služieb a zároveň vyjadriť návrhy a podnety k zlepšeniu kvality poskytovaných služieb.
- (3) Sťažnosti k poskytovaniu sociálnych služieb alebo na správanie a prístup zamestnancov poskytovateľa v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov môže podať prijímateľ, príbuzný alebo iná osoba a to písomnou formou v zmysle platných „Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach samosprávy mestskej časti Bratislava-Nové Mesto zo dňa 14.10.2015“. Poskytovateľ pri vybavovaní sťažností postupuje podľa spomínaného materiálu.

XIII.

Ukončenie poskytovania sociálnej služby

- (1) Prijímateľ môže jednostranne vypovedať dohodu o poskytovaní sociálnej služby kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu; vypovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.
- (2) Prijímateľ oznámi vypovedanie od zmluvy o poskytovaní sociálnej služby poskytovateľovi písomne „žiadosť o ukončenie poskytovania domácej opatrovateľskej služby“, na základe ktorej poskytovateľ vypracuje písomnú dohodu o ukončení poskytovania opatrovateľskej služby.
- (3) Poskytovateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby len z týchto dôvodov:
- a) prijímateľ sociálnej služby hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie .
 - b) pri poskytovaní opatrovateľskej služby sa za porušenie povinnosti vyplývajúcej z dohody považuje aj hrubé porušenie dobrých mravov, ktoré narúša občianske spolužitie, ktorého sa dopustí manžel, manželka, rodič alebo plnoleté dieťa prijímateľa tejto sociálnej služby vo vzťahu k pracovníkovi opatrovateľskej služby,
 - c) prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie sumy úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu
 - d) prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na dohode o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmu nevýhodu,
 - e) obec alebo vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu,
 - f) prijímateľ sociálnej služby bez vážneho dôvodu nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako šesť po sebe nasledujúcich mesiacov; za vážny dôvod sa považuje najmä pobyt v zdravotníckom zariadení.
 - g) Pri jednostrannom vypovedaní zmluvy je poskytovateľ sociálnej služby povinný doručiť prijímateľovi sociálnej služby písomnú výpoveď s uvedením dôvodu výpovede.
- (4) Ukončenie poskytovania sociálnej služby z dôvodu úmrtia prijímateľa je spracované na základe doloženia úmrtného listu príbuznými.

Záver

- a) S týmto postupom sú oboznámení zamestnanci mestskej časti oddelenia sociálnych služieb – referátu opatrovateľskej služby, ktorí pracujú priamo s prijímateľmi.
- b) S týmto postupom sú oboznámení prijímatelia a v prípade záujmu ho okrem tlačovej podoby obdržia aj v elektronickej podobe.
- b) Tento postup nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu vedúcej oddelenia sociálnych služieb.

c) Originál postupu je založený u vedúcej oddelenia sociálnych služieb, prípadné aktualizácie a zmeny budú popísané v histórii dokumentu s označenou verziou.

Vypracoval/a:

Mgr. Katarína Vešmídová – vedúca referátu opatrovateľskej služby

Schválil/a:

Mgr. Iveta Marčíková – vedúca oddelenia sociálnych služieb

V Bratislave, dňa: 01.07.2021

História dokumentu:

Číslo verzie	Popis	Dátum	Spracovateľ
0.1	Vytvorenie dokumentu	30.11.2020	Mgr. Katarína Vešmídová
0.2	Aktualizácia dokumentu na základe zmeny VZN účinného od 10.06.2021	01.07.2021	Mgr. Katarína Vešmídová