


	VIA LUX – DSS a ZpS	Ev. č.: PP01
	Dokument postupu	Strana 1/13

Proces prijímania a prepúšťania prijímateľa

Verzia	01	Platná od	06.08.2019
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	01	Registratúrna značka	PI
Výtlačok číslo	01		

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Ondrej Buzala	Mgr. Anna Móderová	JUDr. Vojtech Hintoš
Funkcia	Tabita-IKSS s.r.o.	Vlastník procesu	Riaditeľ
Dátum	15.10.2018	01.10.2019	01.10.2019
Podpis			

	Príručka implementácie podmienok kvality	Ev. č.: PP01 Výtlačok číslo: 1
	Proces prijímania a prepúšťania prijímateľa	Strana 2/13

Vlastník procesu	Sociálny pracovník ŠZ a DSS
Cieľ procesu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zabezpečiť informovanosť občana o poskytovaných službách pred jeho nástupom. 2. Zabezpečiť včasné, bezchybné a transparentné vybavenie žiadosti občana o umiestnenie, nástup do zariadenia ako aj ukončenie poskytovania služby v zmysle zákona. 3. Zabezpečiť včasnú a správnu reakciu pri bezodkladnom poskytnutí sociálnej služby. 4. Zabezpečiť úspešnú sociálnu adaptáciu prijímateľa.

Vstupy do procesu	Externé	<ol style="list-style-type: none"> 1. Občan 2. Žiadosť a prílohy k žiadosti 3. Podklady a dokumenty uvedené v časti 7. 4. Formuláre uvedené v časti 8.
	Interné	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informácie o zariadení 2. Žiadosť o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb 3. Osobitná evidencia žiadateľov o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb 4. Podklady a dokumenty uvedené v časti 7. 5. Formuláre uvedené v časti 8.
Výstupy z procesu	Externé	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informovaný občan 2. Žiadosť o službu 3. Oznamy a dokumenty uvedené v časti 7. 4. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby 5. Vyplnené formuláre uvedené v časti 8.
	Interné	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zaevidovaná žiadosť alebo žiadosť vrátená na doplnenie 2. Prijatý prijímateľ 3. Spis prijímateľa 4. Dokumenty uvedené v časti 7. 5. Záznamy do formulárov uvedených v časti 8.

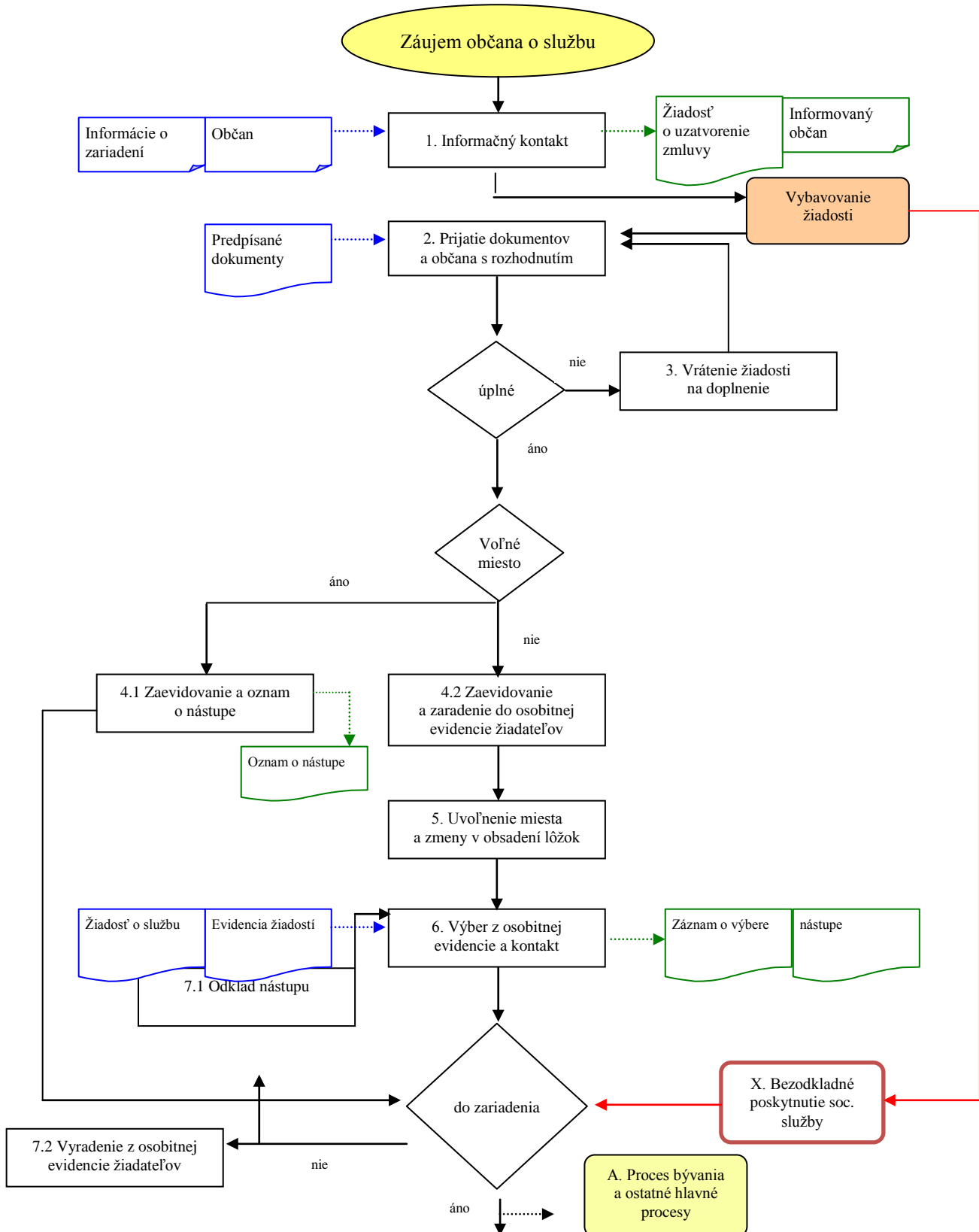
Zdroje	<ul style="list-style-type: none"> • Personálne: Riaditeľ zariadenia, sociálna pracovníčka, sestra, službukonajúci personál, vedúci ÚSoK • Materiálne: PC, tlačiareň, telefónna linka, kopírka, kancelárske potreby. • Doprava: služobné auto.
---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

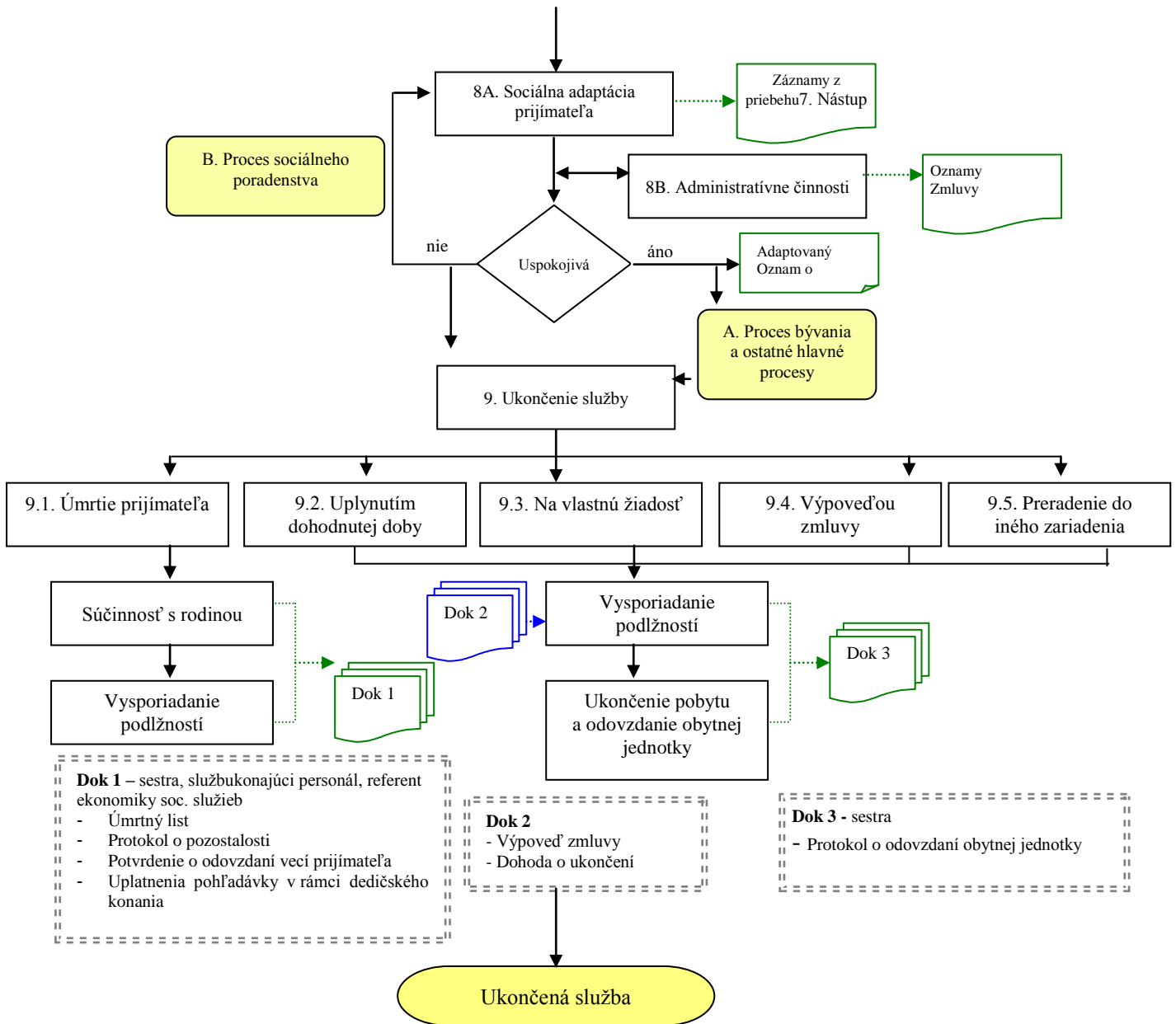
Externá dokumentácia determinujúca proces	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v ZNP 2. Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v ZNP 3. Zákon č. 018/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v ZNP 4. Zákon č. 131/2010 Z. z. o pohrebníctve. 5. Zákon č. 601/2003 Z. z. o životnom minime v znení neskorších predpisov. 6. Aktuálne platné VZN o podmienkach poskytovania sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za poskytované sociálne služby. 7. Usmernenie č. 3/2015 KSK 8. Zásady hospodárenia s majetkom KSK (§12)
--------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Monitorovanie a meranie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sledovanie počtu umiestnených prijímateľov voči záujemcom o službu. 2. Doba trvania od podania žiadosti do umiestnenia. 3. Spokojnosť s procesom a zrozumiteľnosť poskytovaných informácií o službách. 4. Úspešnosť sociálnej adaptácie prijímateľa.
--------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Diagram procesu







Procedúra

1. Rozsah pôsobnosti procesu

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

- Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, § 6 ods. 1 a 2, § 7, § 8 ods. 6, § 72 - 74, § 94, § 94c, § 95, § 96, § 105.
- § 5 ods. 1 písm. c) a e) zákona o pohrebníctve.
- Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, podmienky kvality
 - Kritérium 1.2 Sociálny status prijímateľa sociálnej služby.
 - Kritérium 2.2 Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy.
 - Kritérium 2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
 - Kritérium 2.7 Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby...
 - Kritérium 2.9 Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb...
 - Kritérium 4.1 Zabezpečenie prevádzkových podmienok ...

2. Dispozícia a predpoklady

- Kancelárske priestory sociálnych pracovníčok
- Internetová stránka s informáciami o zariadení, informačná brožúra.
- Uvoľnené miesto.
- Záujem žiadateľa a správne vyplnené požadované vstupné dokumenty.

3. Zainteresované strany (mimo subjektov kontroly)

- Občan – záujemca o sociálnu službu a jeho právny zástupca, ak je záujemca zbavený spôsobilosti na právne úkony
- Rodinní príslušníci záujemcu
- Zriaďovateľ
- Posudkový lekár a posudková komisia
- Sociálna poisťovňa
- Obvodný lekár
- Pracovníci obce (mesta)
- Sociálni pracovníci

4. Aktéri procesu

- Riaditeľ
- Sociálny pracovník
- Žiadateľ / Prijímateľ
- Vedúci pracovník ÚSoK
- Sestra
- Inštruktor sociálnej rehabilitácie
- Fyzioterapeut
- Referent ekonomiky sociálnych služieb

**5. Popis činností procesu [číslovanie a názvy sú podľa diagramu procesu]****1. Informačný kontakt**

- Uskutočňuje ho občan - žiadateľ alebo jeho rodinný príslušník z vlastnej iniciatívy a to telefonicky, e-mailom alebo osobne. Vždy sa odporúča osobná návšteva zariadenia spojená s oboznámením sa s priestorom, podmienkami a tlačivami. Informačný kontakt vedie sociálny pracovník. Môže ho viesť tiež vedúci ÚSoK, prípadne riaditeľ.
- Kľúčovým zámerom je poskytnutie informácií záujemcovi o sociálnu službu v zrozumiteľnej forme, podľa jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov a zladit' jeho predstavu a očakávania s možnosťami zariadenia.
- Občan, ktorý má záujem o službu musí byť riadne informovaný aj vtedy, ak informačný kontakt uskutočňuje jeho právny zástupca, alebo rodinný príslušník. Občan nesmie nastúpiť do zariadenia bez toho, aby nemal informáciu o druhu a mieste poskytovanej služby, forme, rozsahu, času a cene. K tomu sa mu môže v prípade záujmu odovzdať **Predstavenie zariadenia (informačná brožúra)**.
- Zabezpečenie informácií pre verejnosť sa vykonáva aj prostredníctvom internetovej stránky. Tieto informácie nie sú spracovávané pre špecifické komunikačné potreby potenciálnych prijímateľov. Vysvetlenie sa vykonáva prostredníctvom informačného kontaktu.
 - Výsledkom informačného kontaktu je poučený občan - žiadateľ a rodinný príslušník, zaznamenaná spätná väzba o zrozumiteľnosti poskytnutej informácie a odovzdaný postup a tlačivá pre ďalšie úkony záujemcu, ktoré musí vykonať a vybaviť pred vstupom do zariadenia, súhrnne spracované v dokumente **Podmienky prijatia do zariadenia a zoznam vecí potrebných pri prijatí**. Záznam sa vykoná do autentizovaného zošita **Základné sociálne poradenstvo**.

Zabezpečenie informovania občana o náležitostiach zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb.

Občan je ústne poučený sociálnym pracovníkom v rozsahu (zákona o sociálnych službách):

- O tom, na aké druhy sociálnej služby musí zmluvu uzavrieť (§ 74, ods. 2).
- O spoplatnení a sadzbách pre jednotlivé druhy služieb (VZN, § 74, ods. 8).
- Aké povinnosti a práva zmluvných strán sa viažu na podpísanú zmluvu.
- Aké interné predpisy upravujú jeho povinnosti a práva a kde sú dostupné.
- O tom, že uzavretie zmluvy sa neviaže na žiadnu formu daru (§ 74, ods.6).

Vzor zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb je záujemcovi odovzdaný k nahliadnutiu na požiadanie.

- V prípade, že sa pri informačnom kontakte ukáže, že hrozí riziko z omeškania a situáciu nie je možné vyriešiť inak, ako bezodkladným poskytnutím sociálnej služby v zmysle § 8 ods. 6 zákona o sociálnych službách a ZSS disponuje voľným miestom, postupuje sa podľa kroku X.

2. Prijatie dokumentov

- Kritériami pre zaevidovanie žiadosti do evidencie je prijatá Žiadosť o poskytovanie sociálnej služby z Úradu KSK, spolu s dodaním správne vyplnených tlačív a dokumentov k žiadosti.
Povinné dokumenty:
 - a) Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu
 - b) Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby
- Spracovanie osobných údajov je súčasťou Informačného systému Cygnus.

3. Vrátanie žiadosti na doplnenie

- Neúplné tlačivá alebo žiadosť je vrátená žiadateľovi písomne resp. osobne v prípade prítomnosti žiadateľa a vykoná sa opätovné poučenie k doplneniu alebo oprave tlačív a žiadosti. Zároveň poučenie o nutnosti riešenia Žiadosti na Úrade KSK. Záznam o vrátení sa urobí do **Poznámkového zošita sociálneho pracovníka**.

**5. Popis činností procesu [číslovanie a názvy sú podľa diagramu procesu]****4. Zaevidovanie a zaradenie do osobitnej evidencie žiadateľov****4.1 Zaevidovanie a oznam o nástupe**

- Kompletná žiadosť je zaevidovaná v Osobitnej evidencii žiadateľov, ktorú vedie sociálny pracovník.
- Ak je miesto voľné, odošle sa **výzva k nástupu**, ktorá sa eviduje v Knihe došlej a odoslanej pošty.

4.2 Zaevidovanie a zaradenie do osobitnej evidencie žiadateľov

- Úrad KSK požiada o zaradenie žiadosti do evidencie žiadateľov.
- Kritériami pre zaevidovanie žiadosti do evidencie je prijatá Žiadosť o poskytovanie sociálnej služby z Úradu KSK, spolu s dodaním správne vyplnených tlačív a dokumentov k žiadosti.

5. Uvoľnenie miesta a zmeny v obsadení lôžok

- Po uvoľnení lôžka prehodnotí sociálny pracovník, sestra a vedúci ÚSoK aktuálny zdravotný stav, potreby prijímateľov a vhodnosť premiestnenia prijímateľov v rámci zariadenia. V prípade uvoľnenia miesta pristúpia k výberu z evidencie žiadateľov podľa poradia a pohlavia.

6. Výber z osobitnej evidencie žiadateľov a kontakt

- Kritériá pre výber žiadateľa z osobitnej evidencie žiadateľov:
 - a) Poradové číslo a dátum zaevidovania žiadosti.
 - b) Zdravotný stav záujemcu o sociálnu službu + stupeň odkázanosti.
 - c) Bezodkladné prijatie žiadateľa z iných vážnych dôvodov.
 - d) Obsadzované miesto v zariadení podľa pohlavia.

7. Nástup do zariadenia a poučenie

- Po výbere zašle sociálna pracovníčka riaditeľom podpísanú písomnú **výzvu k nástupu** s uvedením základných informácií: presného dňa nástupu, dokladov potrebných k prijatiu a osobných vecí, ktoré si má priniesť. V prípade nezájmu o umiestnenie do zariadenia je povinný žiadateľ resp. kontaktná osoba túto skutočnosť oznámiť písomne sociálnej pracovníčke. Výzva k nástupu sa eviduje v Knihe došlej a odoslanej pošty u povereného pracovníka.
- Pred nástupom do zariadenia vyhotoví sociálna pracovníčka **Predadaptačný záznam**, v ktorom uvedie zistené aktuálne informácie o žiadateľovi.
- V deň nástupu vykoná sociálny pracovník opätovné informovanie prijímateľa o podmienkach poskytovania sociálnej služby a oboznámenie s domácim poriadkom. Deň nástupu a všetky potrebné informácie sú zaznamenané v systéme „Cygnum“, Kmeňovej knihe a v ďalších autentizovaných zošitoch. O nástupe nového prijímateľa do zariadenia je informovaný aj službukonajúci personál vrátane prostredníctvom evidenčnej knihy.
- Sociálny pracovník vyhotoví pri nástupe nasledovné dokumenty, ktoré po podpise prijímateľa sú súčasťou spisovej dokumentácie:
 - Súhlasy a potvrdenia
 - Splnomocnenie (na preberanie pošty a finančných prostriedkov)
 - Potvrdenie o pobyte
 - Potvrdenie
- **Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby** podpíše riaditeľ a výšku úhrady za sociálne služby určí sociálna pracovníčka vo výpočtovom liste. Zmluva sa eviduje v spise prijímateľa, ktorej sa priraduje číslo podľa poradia v **Kmeňovej knihe prijímateľov**.
- V prípade, ak je potrebné uzavrieť zmluvu o poskytovaní iných činností, postupuje sa analogicky ako pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- Riaditeľ resp. opatrovník, rodinný príslušník môžu uzavrieť **Poverenie / Splnomocnenie na disponovanie s finančnými prostriedkami** na správu financií prijímateľa.
- V prípade, že občan nenastúpi, nasleduje krok 7.1 alebo 7.2.

7.1 Odklad nástupu – v prípade hospitalizácie alebo z iných vážnych dôvodov

- V prípade splnenia podmienok pre odklad dňa nástupu, bude občan, ktorý nenastúpil informovaný o odklade oznamom a vykoná sa zápis do **Informačného systému Cygnus a v osobitnej evidencii žiadateľov**.

**5. Popis činností procesu [číslovanie a názvy sú podľa diagramu procesu]****7.2 Vyradenie z osobitnej evidencie žiadateľov**

- V prípade splnenia podmienok pre vyradenie z osobitnej evidencie žiadateľov sa žiadosť vyradí, vyznačí sa vyradenie v informačnom systéme „Cygnus“ a v **osobitnej evidencii žiadateľov**. Následne sa celá spisová dokumentácia odstupuje na Úrad KSK. Vykoná sa nový výber podľa bodu 6.

Podmienky odkladu dňa nástupu a vyradenia z osobitnej evidencie žiadateľov

- predbežná informácia žiadateľa o sociálnu službu o čase nástupu pri prijatí dokumentov
- odmietnutie nástupu do zariadenia
- vhodnosť obsadzovaného miesta v ZSS
- nereagovanie na výzvu k nástupu do zariadenia a po opakovanom neúspešnom telefonickom kontakte resp. osobnej návšteve
- vyradenie z osobitnej evidencie žiadateľov na vlastnú žiadosť
- vyradenie z osobitnej evidencie žiadateľov po dovŕšení dôchodkového veku v prípade DSS
- úmrtie žiadateľa o sociálnu službu

Postup pri nepostačujúcom príjme a majetku prijímateľa na platenie úhrad za sociálnu službu:

- Prijímateľ je povinný platiť úhradu v sume určenej ZSS podľa svojho príjmu a majetku.
- Suma úhrady, spôsob jej určenia a platenia úhrady je určená zmluvou a v súlade so všeobecne záväzným nariadením obce alebo vyššieho územného celku, najviac vo výške ekonomicky oprávnených nákladov.
- Prijímateľ neplatí úhradu v čase neprítomnosti za odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti, okrem úhrady za ubytovanie (ak voľné miesto nie je na prechodný čas obsadené inou fyzickou osobou a klient a ZSS sa nedohodnú inak).
- V zmysle § 72 a § 73 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách sa ustanovuje právna ochrana prijímateľa pred platením úhrady za sociálnu službu neprimeranej jeho príjmu a majetku.

Prijímateľ, manžel/ka, zaopatrené deti a rodičia sú povinní ZSS :

- 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 platenie úhrady za sociálnu službu
- umožniť znalcovi vykonať obhliadku majetku a predložiť doklady týkajúce sa majetku
- doložiť rodné listy, sobášne listy, úmrtne listy, rozsudok o rozvode, čestné vyhlásenie, ktoré by boli rozhodujúce pre určenie prednosti vyživovacej povinnosti predkov

Manželovi/ke, zaopatreným deťom a rodičom

- musí po zaplatení úhrady mesačne zostať 1,65 násobok sumy životného minima
- môžu uzatvoriť so ZSS zmluvu o platení úhrady za sociálnu službu.
- ak nedôjde k dobrovoľnému plneniu povinnosti platiť úhradu alebo jej časť zo strany rodinných príslušníkov, resp. k uzatvoreniu zmluvy o platení úhrady za sociálnu službu, ZSS odstúpi spisovú dokumentáciu prijímateľa aj fotokópie všetkých dôkazných materiálov, sprievodným listom a popisom stavu na Úrad KSK, ktorý rozhodne o povinnosti manžela/ky, rodičov alebo zaopatrených detí platiť úhradu alebo jej časť za prijímateľa, ktorému nevznikla povinnosť platiť úhradu za sociálnu službu, o čom KSK vydá písomné rozhodnutie.

ZSS

- eviduje nezaplatenú úhradu za sociálnu službu alebo jej časť ako pohľadávku – vedie dlhovú kartu prijímateľa
- zisťuje alebo prehodnocuje príjem vždy v súlade s ustanoveniami § 72a zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách
- zabezpečuje, aby bola pohľadávka uplatnená včas na príslušných orgánoch (uznanie dlhu, súd, exekúcia)

**5. Popis činností procesu [číslovanie a názvy sú podľa diagramu procesu]**

	<ul style="list-style-type: none">vymáha pohľadávky po lehote splatnosti súdnou cestou alebo mimosúdne formou žalobných výzievuplatňuje pohľadávku najneskôr v konaní o dedičstvezabezpečuje odpis pohľadávky.
8A. Sociálna adaptácia prijímateľa	<ul style="list-style-type: none">Adaptácia prijímateľa je proces prispôsobovania sa jedinca pod vplyvom meniacich sa vonkajších podmienok, prispôsobenie sa organizmu jedinca zmeneným sociálnym podmienkam alebo situáciám.Adaptácia prijímateľa v zariadení prebieha v súčinnosti s procesom bývania. Zaznamenáva sa do Záznamu adaptácie v Informačnom systéme Cygnus – Dokumentácia klienta/Ostatná dokumentácia/Adaptácia, do ktorého zaznamenávajú adaptáciu zainteresované strany. Súčasťou záznamu je aj vyhodnocovanie potrieb prijímateľa vo vzťahu k bývaniu a vyhodnocovanie, ktoré potreby prijímateľa sú najviac obmedzované nastavenými prevádzkovými podmienkami (viď podmienky kvality, Kritérium 4.1). Záznam adaptácie sa vyhodnotí po 3 mesiacoch na tlačive Vyhodnotenie adaptácie.Známky negatívnej adaptácie: nálada prijímateľov býva depresívna, apatická, agresívna. Prijímatelia neprejavujú žiadne známky aktivity, nespolupracujú s personálom, často odmietajú príbuzných, nepostujú žiadne záľuby a ani sa nezúčastňujú života v zariadení, vyvolávajú konflikty, odmietajú jedlo.Predpokladom pre kvalitný priebeh dobrej adaptácie je posilňovanie sebarealizácie prijímateľa, umožnenie jeho aktívneho zapájania do procesu rozhodovania, či už o svojej osobe alebo o dani v zariadení, snaha o zachovanie maximálne možnej miery sebaistočnosti a sebaobsluhy, nenásilné zapájanie do voľnočasových aktivít, udržiavanie kontaktov s jeho rodinou, priateľmi, rozvíjanie jeho koníčkov a záujmov, zapájanie do kultúrno-spoločenského diania v zariadení.Dôsledky zlyhania adaptácie možno zastaviť alebo jej predísť včasnou diagnózou, nájdením a objasnením príčiny, dlhodobým sledovaním a správnym vplyvaním na prijímateľa v okamihoch krízového stavu a prevenciou.Sociálny pracovník a sestra v zvolenom čase, ktorý môže byť individuálne určený pre každého nového prijímateľa zhodnotí, či sú výsledky adaptačného procesu uspokojivé, alebo nie.V prípade neuspokojivých výsledkov prehodnotí intervencie v adaptácii a predĺži adaptáciu o ďalšie tri mesiace. O výsledku adaptácie ako aj o novom pláne adaptácie informuje sociálna pracovníčka a zdravotná sestra primeraným spôsobom rodinných príslušníkov prijímateľa.V prípade, že adaptačný proces je opakovane neúspešný a nie je predpoklad, že jeho ďalšie opakovanie prinesie lepšie výsledky, informuje o tomto rodinných príslušníkov prijímateľa (a jeho zákonného zástupcu) a navrhne ďalší postup pre základné sociálne poradenstvo, alebo špecializované poradenstvo.
8B. Administratívne činnosti	<ul style="list-style-type: none">Zaevidovanie prijímateľa do kmeňovej knihy a do ďalších autentizovaných zošitov.Vystavenie spisu prijímateľa podľa Smernice o riadenej dokumentácii.Odovzdanie obytnej jednotky službukonajúcou sestrou alebo sociálnym pracovníkom - záznam do Protokolu o odovzdaní a prevzatí majetku.Vykázanie prijímateľa v potrebnej evidencii, odoslanie Hlásenia o prijatí do Sociálnej poisťovne, vyhotovenie potvrdenia o prijatí do zariadenia sociálnych služieb pre potreby iných inštitúcií.Uzavretie zmluvy s odporúčaným obvodným lekárom (vykonáva klient alebo právny zástupca).Administratívne činnosti spojené s vyhotovením dodatkov k zmluvám v priebehu poskytovania sociálnej služby.
9. Ukončenie služby	9.1 Úmrtie prijímateľa – obhliadka lekárom <ul style="list-style-type: none">Službukonajúci personál zabezpečí obhliadku.Sestra alebo službukonajúci personál zabezpečí informovanie príbuzných.Sociálny pracovník zahájí archivačné práce na uzatvorení spisu prijímateľa: kontrola

**5. Popis činností procesu [číslovanie a názvy sú podľa diagramu procesu]**

úplnosti dokumentácie, kompletizácia, stiahnutie dokumentov z používania na oddeleniach, ukončenie dokumentácie v systéme Cygnus. Službukonajúci personál zabezpečí list o obhliadke mŕtveho a spíše s príbuznými protokol o odovzdaní majetku.

- Referent ekonomiky sociálnych služieb vystaví na základe protokolu o odovzdaní majetku **protokol o pozostalosti**.
- Sestra/službukonajúci personál vystaví Protokol o odovzdaní a prevzatí obytnej jednotky.
- Referent ekonomiky sociálnych služieb vystaví na základe neprítomnosti v zariadení, ktoré obdrží od službukonajúceho personálu **Záverčné vyúčtovanie služieb – Prehľad pohľadávok a záväzkov** a odovzdá ho pozostalým príbuzným k vyrovnaniu. Pri preplatku – nedoplatku sa postupuje v zmysle príslušných ustanovení Domáceho poriadku.
- Vysporiada sa preplatok - nedoplatok za službu, respektíve náhrady škôd, respektíve sa podá návrh ku dedičskému konaniu – **Protokol o pozostalosti prijímateľa** a **Uplatnenie pohľadávky v rámci dedičského konania**.
- Archivuje sa spis prijímateľa.

9.2 Uplynutím dohodnutej doby

- Sociálny pracovník zaháji archivačné práce na uzatvorení spisu prijímateľa: kontrola úplnosti dokumentácia, kompletizácia, stiahnutie dokumentov z používania na oddeleniach, ukončenie dokumentácie v systéme Cygnus.
- Sociálny pracovník zašle oznam o ukončení pobytu na Sociálnu poisťovňu - ústredie.
- Referent ekonomiky sociálnych služieb zabezpečí odovzdanie cenností z depozitu. Odovzdanie ďalšieho majetku prijímateľa (proces bývania) a prevzatie obytnej miestnosti zabezpečí službukonajúci personál/ sestra.
- Referent ekonomiky sociálnych služieb vystaví na základe neprítomnosti v zariadení, ktoré obdrží od službukonajúceho personálu - **Záverčné vyúčtovanie služieb – Prehľad pohľadávok a záväzkov** a odovzdá ho prijímateľovi k vyrovnaniu. Pri preplatku – nedoplatku sa postupuje v zmysle príslušných ustanovení Domáceho poriadku.
- Vysporiada sa preplatok – nedoplatok za službu, respektíve náhrady škôd.
- Archivuje sa spis prijímateľa.

9.3 Na vlastnú žiadosť


- Za vlastnú žiadosť sa chápe žiadosť prijímateľa o spísanie dohody o ukončení zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb. Žiadosť je zaevidovaná v knihe došlej a odoslanej pošty a zakladá sa do spisu prijímateľa.
- Na základe žiadosti sa uzavrie **Dohoda o ukončení zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb**.
- Ďalšie činnosti sú rovnaké ako v bode 9.2.

9.4 Výpoveďou zmluvy

- **Výpovedi zmluvy zo strany zariadenia** predchádza zdokumentované upozornenie od službukonajúceho personálu/ sestry, upozornenie na komunitnom stretnutí, ktoré sa zaznačí v Zázname z komunitného stretnutia a následné prerokovanie s rodinou a písomné upozornenie podpísané riaditeľom zariadenia. Okamžité zrušenie je možné len v prípadoch popísaných v Domácom poriadku.
- Výpoveď zmluvy môže podať aj prijímateľ v zmysle príslušných ustanovení zákona o sociálnych službách.
- Ďalšie činnosti sú rovnaké ako v bode 9.2.

9.5 Preradenie do iného zariadenia alebo návrat do prirodzeného prostredia

- Uskutočňuje sa na základe zmeny sociálneho a/alebo zdravotného stavu prijímateľa, požiadavky prijímateľa, alebo ako výsledok odporúčania zo sociálneho poradenstva, ktoré prijímateľ prijal. O týchto okolnostiach sa vedie záznam, ktorý je súčasťou spisu prijímateľa.
- Ďalšie činnosti sú rovnaké ako v bode 9.2.

	Príručka implementácie podmienok kvality	Ev. č.: PP01 Výtlačok číslo: 1
	Proces prijímania a prepúšťania prijímateľa	Strana 11/13

5. Popis činností procesu [číslovanie a názvy sú podľa diagramu procesu]

X. Bezodkladné poskytnutie sociálnej služby	<ul style="list-style-type: none"> V prípade, že žiadosť o bezodkladné poskytnutie sociálnej služby zašle do zariadenia osobne prijímateľ, opatrovník, či rodinný príslušník žiadateľa zaevidovaného v osobitnej evidencii žiadateľov, zasadá komisia pre bezodkladné poskytnutie sociálnej služby.
----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Poznámky k diagramu

A. Proces bývania	<ul style="list-style-type: none"> Začína v činnosti 7. a končí v činnosti 9. tohto procesu.
B. Proces sociálneho poradenstva	<ul style="list-style-type: none"> V prípade potreby sa uskutoční už v činnosti 1 neformálnym spôsobom. Sociálny pracovník podľa závažnosti rozhodne o tom, či sa informačný kontakt bude viesť formálne podľa procesu sociálneho poradenstva, alebo sa poradenstvo uskutoční neformálnym spôsobom. Formálne zabezpečuje externé a interné vstupy pre preradenie prijímateľa do iného zariadenia.

6. Meranie a monitorovanie

1.	<p>Sledovanie počtu umiestnených klientov voči záujemcom o službu.</p> <ul style="list-style-type: none"> Termín: 1 x ročne. Charakter údajov: číselný; percentuálny podiel umiestnených prijímateľov voči záujemcom v sledovanom období a nárast / pokles počtu prijímateľov v evidencii žiadateľov. Záznam: podklady do Procesu preskúmania manažmentom. Kritérium: Klesanie percentuálneho podielu sa považuje za podnet na preskúmanie dostatočnosti kapacity služieb.
2.	<p>Doba trvania od podania žiadosti do umiestnenia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Termín: po zrealizovaní umiestnenia. Charakter údajov: číselný; počet rokov/mesiacov/dní. Záznam: do osobného spisu prijímateľa. Kritérium: Klesanie percentuálneho podielu sa považuje za podnet na preskúmanie dostatočnosti kapacity služieb.
3.	<p>Spokojnosť s procesom a zrozumiteľnosť poskytovaných informácií o službách.</p> <ul style="list-style-type: none"> Termín: 1 x ročne. Charakter údajov: slovný a číselný; vyhodnotenie dotazovania. Percentuálny podiel nespokojných prijímateľov voči všetkým prijatým prijímateľom. Súčasťou je sumarizácia návrhov, podnetov a pripomienok prijímateľov a informácia o tom, aký druh informácií si občania najviac žiadajú pred podaním žiadosti. Záznam: dotazník, alebo záznam z rozhovoru; podklady do Procesu preskúmania manažmentom. Kritérium: Stúpanie percentuálneho podielu sa považuje za podnet na vykonanie interného auditu tohto procesu.
4.	<p>Úspešnosť sociálnej adaptácie prijímateľa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Termín: vždy po ukončení plánovaného obdobia sociálnej adaptácie. Charakter údajov: slovný. Záznam: záznam z priebehu adaptácie. Vyhodnocuje sa každé zlyhanie adaptácie. Kritérium: v prípade že maladaptáciu spôsobuje alebo sa na nej podieľa vnútorné prostredie zariadenia, vyhodnotí sa toto zistenie s rozhodnutím na vykonanie internej kontroly alebo interného auditu a posúdi sa možnosť prijatia nápravných a preventívnych opatrení.

**7. Súvisiace podklady a dokumenty**

	Evidenčné číslo	Názov
Externé	podľa registratúry	Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu (dokument)
	podľa registratúry	Posudok o odkázanosti na sociálnu službu (dokument)
	podľa registratúry	Rozhodnutie o dôchodku (dokument)
	majetok klienta	Zmluva s obvodným lekárom (dokument)
	majetok doktora	Zdravotná karta (dokument)
	číslo OP	Občiansky preukaz
	číslo PP	Preukaz poistenca
	podľa spisu prijímateľa	Úmrtný list
Interné	podľa registratúry	Kniha došlej a odoslanej pošty (evidencia)
	PP03	Informačná stratégia
	PP01.DO1	Domáci poriadok
	PP04	Smernica o riadenej dokumentácii – Spis prijímateľa

8. Formuláre a vzory

	Evidenčné číslo	Názov
	HP01.F01	Protokol o odovzdaní – prevzatí obytnej jednotky (formulár)
	PP01.FO1	Protokol o pozostalosti prijímateľa (formulár)
	PP01.FO2	Žiadosť o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu (formulár)
	PP01.FO3	Žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby (formulár)
	PP01.FO4	Vyhodnotenie adaptácie (formulár)
	PP01.OZ1	Zoznam vecí potrebných pri prijatí (oznam)
	PP01.F05	Podmienky prijatia do zariadenia
	PP03.IB1	Predstavenie zariadenia (informačná brožúra)
	PP01.EŽ1	Osobitná evidencia žiadateľov (autentizovaný zošit)
	PP01.KKP1	Kmeňová kniha prijímateľov (autentizovaný zošit)
	PP01.FO6	Záverečné vyúčtovanie služieb – Prehľad pohľadávok a záväzkov (vzor) <u>Cygnus</u>
	PP01.FO7	Protokol o odovzdaní majetku (vzor)
	PP01.FO8	Uplatnenie pohľadávky v rámci dedičského konania (vzor)
	PP01.FO9	Výzva k nástupu (vzor)



	PP01.F10	Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb s prílohami (vzor)
	PP01.F11	Zmluva o platení úhrady za sociálnu službu (vzor)
	PP01.F12	Dohoda o ukončení poskytovania sociálnej služby (vzor)
	PP01.F13	Výpoveď zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb (vzor)
	PP01.F21	Súhlasy a potvrdenia (vzor)
	PP01.F22	Splnomocnenie (vzor)
	PP01.F23	Predadaptačný záznam (vzor)
	PP01.F24	Potvrdenie o pobyte (vzor)
	PP01.F25	Potvrdenie (vzor)
Ostatné	PP01.F14	Lekársky nález na účely posúdenia odkázanosti na sociálnu službu (formulár VÚC)
	PP01.F15	Vyhlásenie o príjme fyzickej osoby (formulár VÚC)
	PP01.F16	Vyhlásenie o majetku fyzickej osoby (formulár VÚC)
	PP01.F17	Hlásenie o príjme do zariadenia sociálnych služieb (formulár Sociálna poisťovňa)
	PP01.F18	Hlásenie o ukončení pobytu v zariadení sociálnych služieb (formulár Sociálna poisťovňa)
	PP01.F19	Dlhová karta prijímateľa (vzor)
	PP01.F20	Hlásenie o neprítomnosti v zariadení (vzor)