



Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu  
a prijímateľom sociálnej služby

Strana 1 z 5  
Rozdeľovník: A  
Vydanie: 0.1





**Kritérium 2.7**

**Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu  
a prijímateľom sociálnej služby**

Tento dokument alebo jeho časť nesmie byť sprístupnená inej osobe v akejkoľvek forme mimo rozdeľovník bez predchádzajúceho písomného súhlasu vedenia CSS Zátíšie.

	<b>Meno</b>	<b>Funkcia</b>	<b>Dátum</b>	<b>Podpis</b>
<b>Spracoval, overil správnosť:</b>	Mgr. Ľudmila Výhonská	sociálna pracovníčka	02.01.2018	
<b>Schválil platnosť a účinnosť:</b>	PaedDr. PhDr. Ján Šrenkel, PhD.	riaditeľ	02.01.2018	

	<p>Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby</p>	<p>Strana 2 z 5 Rozdeľovník: A Vydanie: 0.1</p> 
<p><b>Kritérium 2.7</b></p>		

V súlade so zákonom NR SR č. 448/208 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).

**boli vypracované**  
**spôsoby poskytovania informácií záujemcom o sociálnu službu**

**Článok 1**  
**Vymedzenie pojmov**

1. Prijímateľ sociálnej služby je fyzická osoba, ktorej sa poskytuje sociálna služba za podmienok v zmysle zákona o sociálnych službách.
2. Poskytovateľ sociálnej služby - CSS Zátisie je právnická osoba zriadená vyšším územným celkom – Prešovským samosprávnym krajom.
3. Žiadosť o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu v domove sociálnych služieb, v zariadení podporovaného bývania a v rehabilitačnom stredisku, ktorej prílohou je aj lekársky nález a ďalšie doklady a žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby sa podáva Odboru sociálnych vecí a rodiny Prešovského samosprávneho kraja v Prešove. Tlačivo žiadosti o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu, tlačivo – lekársky nález a žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby je na webovej stránke [www.vucpo.sk](http://www.vucpo.sk). Vyplnené tlačivá - žiadosti a lekársky nález je možné doručiť osobne alebo poštou na Prešovský samosprávny kraj, odbor sociálnych vecí a rodiny, Námestie mieru 2, 080 01 Prešov.
4. CSS Zátisie poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Zmluva je uzatvorená spôsobom, ktorý je pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný.
5. Na účely uzatvorenia zmluvy o poskytovaní služby včasnej intervencie preukazuje fyzická osoba zdravotné postihnutie na základe potvrdenia poskytovateľa zdravotnej starostlivosti podľa osobitného predpisu - zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkov, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
6. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby je písomný právny úkon, ktorý upravuje vzťah medzi poskytovateľom a prijímateľom sociálnej služby.



Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu  
a prijímateľom sociálnej služby

Strana 3 z 5  
Rozdeľovník: A  
Vydanie: 0.1



### Kritérium 2.7

## Článok 2

### Spôsob poskytovania informácií záujemcom a prijímateľom

Záujemcom o poskytovanie sociálnej služby v CSS Zátisie sú informácie poskytované priamo v zariadení, telefonicky, prípadne si môžu získať informácie zo stránky: [www.csszatisie.sk](http://www.csszatisie.sk).

Prijímateľom sociálnej služby sú informácie poskytované priamo v CSS.

Informácie sú oprávnení poskytovať:

- riaditeľ CSS – všetky informácie,
- sociálni pracovníci – informácie súvisiace s poskytovaním sociálnej služby a základné informácie o CSS,
- vedúci zamestnanci – základné informácie o CSS, ďalšie informácie v rámci svojej kompetencie.

Ak má fyzická osoba záujem o poskytovanie sociálnej služby v domove sociálnych služieb, v zariadení podporovaného bývania, v rehabilitačnom stredisku a v zariadení dočasnej starostlivosti o deti, je povinná CSS Zátisie, na účely uzatvorenia zmluvy o poskytovaní sociálnej služby uviesť nasledovné údaje a predložiť tieto potvrdenia a doklady:

- a) meno a priezvisko fyzickej osoby, ktorej sa má poskytovať sociálna služba, dátum narodenia a adresu jej pobytu,
- b) miesto poskytovania sociálnej služby,
- c) druh sociálnej služby a formu sociálnej služby,
- d) deň začatia poskytovania sociálnej služby a čas poskytovania sociálnej služby,
- e) 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 spoločne započítavajú, to neplatí pre osobu, ktorú bude platiť úhradu najmenej vo výške ekonomicky oprávnených nákladov.

Ak má fyzická osoba záujem o poskytovanie sociálnej služby v domove sociálnych služieb, v zariadení podporovaného bývania a v rehabilitačnom stredisku je povinná CSS Zátisie predložiť aj právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu. To neplatí pre fyzickú osobu, ktorej sa má poskytovať sociálna služba bezodkladne, ak je jej život alebo zdravie vážne ohrozené (§ 8 ods.6 zákona) a pre fyzickú osobu, ktorá bude platiť úhradu najmenej vo výške ekonomicky oprávnených nákladov.

Ak fyzická osoba predloží všetky potrebné doklady a náležitosti, CSS uzatvorí s fyzickou osobou zmluvu o poskytovaní sociálnej služby.



Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu  
a prijímateľom sociálnej služby

Strana 4 z 5  
Rozdeľovník: A  
Vydanie: 0.1



**Kritérium 2.7**

**Článok 3**

**Jednanie so záujemcom o sociálnu službu**

1. So záujemcom o poskytovanie sociálnej služby vedie rozhovor zodpovedný zamestnanec – prevažne sociálny pracovník, prípadne riaditeľ zariadenia.
2. Účastníci rozhovoru:
  - záujemca o sociálnu službu (opatrovník),
  - zákonný zástupca maloletého dieťaťa,
  - sociálny pracovník CSS, riaditeľ zariadenia.

Na jednaní sa môžu ďalej zúčastniť:

- rodinní príslušníci záujemcu,
  - osoby, ktoré sa v čase podania žiadosti o sociálnu službu starajú o žiadateľa,
  - ďalší odborní zamestnanci (sestra, psychológ, špeciálny pedagóg a pod.)
3. Zásady jednania:
    - vytvoriť príjemnú, bezpečnú a dôveryhodnú atmosféru (privítať záujemcu o sociálnu službu a ostatných účastníkov, podať ruku, predstaviť sa, pozvať všetkých ďalej, ponúknuť miesto na sedenie),
    - sociálny pracovník popíše svoju úlohu (jasne, stručne a jednoducho popíše, ako asi bude jednanie vyzerat'),
    - fáza rozhovoru a vyjasňovania (viď schému rozhovoru),
    - fáza konkretizácie (podľa získaných informácií, prianí žiadateľa a jeho potrieb, sformulovať ponuku služby),
    - záver:
      - v prípade, že žiadateľ má potrebné doklady, môže sa uzatvoriť zmluva o poskytovaní sociálnej služby,
      - ak žiadateľ nie je rozhodnutý, možno dohodnúť ďalšie stretnutie a pokračovať v jednaní.

**Schéma rozhovoru:**

1. Predstavenie.
2. Sociálny pracovník objasní svoju rolu - úlohu primeraným spôsobom, napr. *„Som tu preto, aby som sa s Vami porozprával (a) o tom, čo Vy potrebujete a ako Vám my môžeme pomôcť“, „Dnes je to naše prvé stretnutie a máme na rozhovor asi hodinu. Nabudúce budeme pokračovať. Bude Vám to takto vyhovovať?“*



Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu  
a prijímateľom sociálnej služby

Strana 5 z 5  
Rozdeľovník: A  
Vydanie: 0.1



**Kritérium 2.7**

3. Zodpovedný zamestnanec – sociálny pracovník zisťuje, čo záujemca potrebuje, aby sa mu lepšie žilo (bez ohľadu na poskytované služby), čo potrebuje zabezpečiť, s čím konkrétne potrebuje záujemca pomôcť, čo je dôvodom toho, že potrebuje pomoc a prečo nie je záujemca schopný zvládnuť svoju nepriaznivú sociálnu situáciu vlastnými silami, prípadne s pomocou rodiny.
4. Zo získaných informácií vyčlení zamestnanec to, čo záujemca dokáže zvládnuť sám.
5. Ďalej sociálny pracovník zistí, kto podľa žiadateľa mu má poskytnúť pomoc, aké miesto v tom má sociálna služba, o ktorú sa zaujíma, kedy ho napadlo zaujímať sa o pomoc poskytovaním sociálnej služby v CSS – v zariadení podporovaného bývania, domove sociálnych služieb, v rehabilitačnom stredisku, čím ho zariadenie zaujalo.
6. Ďalšie zistenia - ako sa žiadateľovi darilo zvládať svoju nepriaznivú sociálnu situáciu do času, keď sa rozhodol požiadať o pomoc, o akých iných možnostiach okrem sociálnej služby v CSS žiadateľ uvažoval.
7. Sociálny pracovník oboznámi žiadateľa s druhom sociálnej služby, ktorú zariadenie poskytuje, s obsahom zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, s povinnosťou prijímateľa sociálnej služby platiť úhradu za poskytovanú sociálnu službu a s ďalšími právami a povinnosťami prijímateľa sociálnej služby, ako aj s povinnosťami poskytovateľa sociálnej služby.

Mnohí žiadatelia o poskytovanie sociálnej služby majú problémy komunikovať. Dôležité je preto pristupovať k týmto žiadateľom podľa určitých pravidiel a to:

- zabezpečiť primeraný počet osobných stretnutí so žiadateľom,
- vybrať vhodné miesto pre prvé stretnutie (bezpečné prostredie, vylúčiť rušivé vplyvy, vylúčiť stresujúce vplyvy),
- zvážiť, kto by sa mal jednania zúčastniť, ako zo strany záujemcu, tak i zo strany poskytovateľa,
- definovať individuálne potreby žiadateľa (zaujímať sa o to, ako so záujemcom komunikovali doteraz, osloviť a zohnať odborníkov, zistiť či budú potrebovať pomôcky, napr. piktogramy, venovať pozornosť neverbálnej komunikácii – reči tela).

V Osadnom 02. 01. 2018

PaedDr. PhDr. Ján Šrenkel, PhD.  
riaditeľ