

Obec Prakovce

Názov	Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby
Označenie poradového čísla	3/2019
Dátum platnosti	28.júna 2019
Dátum účinnosti	1.júla 2019
Spracovateľ/Spracovatelia	Obec Prakovce
Autor	Ing.Elena Sulírová, Štefan Gaľo
Schválil	Mgr. Pavol Lukáš, starosta obce

Smernica č.3/2019

Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby

Určené pre potrebu :

**Terénna opatrovateľská služba obce Prakovce
Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu
Zariadenie opatrovateľskej služby obce Prakovce
Komunitné centrum obce Prakovce**

Obsah:

1. Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

- 1.1. Základné ľudské práva a slobody
- 1.2. Sociálny status prijímateľa sociálnej služby
- 1.3. Vzťahy, rodina a komunita

2. Procedurálne podmienky

- 2.1. Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby
- 2.2. Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy
- 2.3. Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
- 2.4. Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby
- 2.5. Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby
- 2.6. Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia
- 2.7. Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností
- 2.8. Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov
- 2.9. Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby
- 2.10. Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby

3. Personálne podmienky

- 3.1. Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám
- 3.2. Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
- 3.3. Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia
- 3.4. Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

4. Prevádzkové podmienky

- 4.1. Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
- 4.2. Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunita a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audio alebo video záznam, internetová stránka)
- 4.3. Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so Zákonom 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“) alebo hodnotenie záverečného účtu

4.4. Určenie pravidiel prijímania darov

1.1. Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

Štandard: Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia rasy, farby pleti, jazyka a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby je zakotvená v Ústave Slovenskej republiky, vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd, v Európskej sociálnej charte, v zákone č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spoluzitia.

Pri spracovaní dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v rámci Poskytovateľa sociálnych služieb obce Prakovce sme vychádzali z tohto ich skráteného prehľadu:

1. **Základné ľudské práva a slobody (čl. 14 - 25):**

- **spôsobilosť každého na práva;**
- **právo na život;**
- **nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia**
- **zákaz mučenia, krutého, neľudského či ponižujúceho zaobchádzania alebo trestu;**
- **osobná sloboda;**
- **zákaz nútených prác alebo služieb;**
- **právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena, na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do rodinného a súkromného života;**
- **ochrana pred neoprávneným zhromažďovaním, uverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe;**
- **právo vlastníť majetok**
- **nedotknuteľnosť obydlia;**
- **listové tajomstvo, tajomstvo dopravovaných správ, iných písomností, ochrana osobných údajov;**
- **sloboda pohybu a pobytu, zákaz vyhostenia vlastného občana;**
- **sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery, právo zmeniť náboženské vyznanie a vieru, právo byť bez náboženského vyznania, verejne prejavovať svoje zmýšľanie, náboženstvo, vieru, zúčastňovať sa náboženských obradov, vyučovania náboženstva, organizácia cirkví.**

Poskytovanie sociálnej služby si klient, resp. jeho zákonný zástupca, vybral dobrovoľne, bez nátlaku a donútenia. Realizuje sa spôsobom, ktorý umožňuje zo strany poskytovateľa dodržiavať **základné ľudské práva a slobody** každého prijímateľa sociálnej služby, zachováva ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začleňovanie do spoločnosti.

Ochrana osobných údajov je zaručená podľa zákona o ochrane osobných údajov. Všetci zamestnanci, ktorí s prijímateľmi sociálnej služby a ich osobnými údajmi prichádzajú do styku majú podpísané poučenie ako s nimi zaobchádzať a v ktorých situáciách ich môžu využívať.

- **Nenarušovanie osobného obytného priestoru klienta**

Pred každým vstupom do bytu/izby prijímateľa sociálnej služby sa od zamestnancov vyžaduje zaklopanie a jeho súhlas na vstup. Výnimkou je situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku. Poverený zamestnanec má právo vstúpiť do bytu/izby aj bez súhlasu prijímateľa sociálnej služby, ak vec neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku tejto fyzickej osoby, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb. Zamestnanci musia rešpektovať súkromie prijímateľa sociálnej služby – nebyť rušený, ak chce byť sám, neporušovať súkromie v intímnych situáciách ako je napr. sprchovanie, toaleta, obliekanie.

- **Možnosť vyjadrovať svoje názory podľa svojich schopností, uplatňovať vlastnú vôľu, jednať na základe vlastných rozhodnutí, aby mohli byť sami sebou**

Zamestnanci rešpektujú názor prijímateľa sociálnej služby – vybrať si v situáciách, kedy je bežné si vybrať (napr. čo si oblečiem, čo budem robiť, kam pôjdem). Rešpektovanie názorov a rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby je možné do tej miery, pokiaľ nie je ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby, iných osôb alebo ich majetok. Rozhodnutia musia vychádzať z porozumenia ich dôsledkov a branie zodpovednosti za vlastné – aj zlé rozhodnutia.

- **Sloboda náboženského vyznania a viery, právo byť bez viery**

Zamestnanci sú povinní rešpektovať náboženské vyznanie prijímateľa sociálnej služby resp. právo byť bez náboženského vyznania. Nevnučujú mu svoje náboženské presvedčenie.

- **Sloboda prejavu a právo na informácie**

Každý prijímateľ sociálnej služby môže slobodne vyjadrovať svoje názory, zamestnanci s ním môžu diskutovať, oponovať mu iba v rámci akceptovateľných noriem. Tak isto zamestnanec informuje prijímateľa sociálnej služby o aktivitách a činnostiach, ktoré mu ponúka, resp. s ním vykonáva. Prijímateľ sociálnej služby má právo vyjadrovať svoje názory slovom, písmom, tlačou, obrazom alebo iným spôsobom.

- **Ochrana pred trestaním, neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním, diskrimináciou, vykorisťovaním, fyzickým alebo psychickým násilím, či pred sexuálnym násilím**

Prijímateľ sociálnej služby musí byť zamestnancami prijímaný a rešpektovaný. Nesmie byť ignorovaný, zneužívaný ako slabší. Musia rešpektovať vek klientov – netykať v rozpore so zvyklosťami, resp. tykať im len s ich súhlasom. Zamestnanci používajú vhodný slovník v ústnom aj písomnom styku, rešpektujú klienta ako osobnosť. Zamestnanci sa sami stráňajú predsudkov, nevyvolávajú súcit a predstavy závislosti užívateľov služieb na spoločnosti, nesnažia sa vyvolávať milosrdenstvo, ale zdôrazňovať ich prínos. Zamestnanci sú vedení k tomu, aby:

- vhodne komunikovali s prijímateľmi sociálnej služby, volili správne slová, správny prístup
- pristupovali ku prijímateľom sociálnej služby s rešpektom
- predstavovali prijímateľa sociálnej služby menom, nie diagnózou
- nevyvolávali súcit a predstavy závislosti užívateľov služieb na spoločnosti.

Prostriedky telesného alebo netelesného obmedzenia sa používajú vo výnimočných prípadoch, kedy je ohrozené zdravie alebo život prijímateľa sociálnej služby, alebo zamestnancov. Vtedy sa postupuje v súlade s § 10 zákona o sociálnych službách.

Za celkom neprípustné sa považujú telesné tresty za určité správanie, psychické týranie, odopieranie základných potrieb, nedostatok stravy, neposkytnutie jedla alebo pitia, slovné urážky, zadržiavanie peňažných prostriedkov.

1.2. Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.

Sociálne služby obce Prakovce poskytujú priestor a právo každému prijímateľovi sociálnej služby v rozhodovaní pri výbere jeho aktivít, terapií, programu, ktoré mu ponúkajú.

Sociálne aspekty

Aktívnu podporu zachovania osobnej identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podpore vytvárania pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby smerom k nemu aj smerom k ostatným prijímateľom sociálnych služieb a smerom k verejnosti .

Poskytovateľ sociálnej služby stavia na princípoch:

- **princíp dôstojnosti** vychádza z nevyhnutnosti rešpektovať potreby prijímateľov sociálnych služieb ako rovnako dôležité a hodné podpory pri ich uspokojovaní. Súčasťou uplatňovania princípu dôstojnosti je aj právo na ochranu pred rozličnými formami zlého zaobchádzania vo všetkých oblastiach života.
- **princíp rovnakého zaobchádzania** zabezpečuje zákaz diskriminácie na základe veku v oblasti prístupu k zdravotnej starostlivosti a poskytovanie základných informácií všetkým poberateľom sociálnych služieb prostredníctvom poskytovateľa sociálnych služieb.
- **princíp rodovej rovnosti** posilňuje význam dôstojnosti prijímateľa sociálnych služieb bez ohľadu na jeho príslušnosť k pohlaviu a rešpektovanie rôznorodosti životných skúseností a volieb, ktoré prekračujú stereotypné očakávania spoločnosti vzťahujúce sa k starúcim poberateľom sociálnych služieb /ženám aj mužom/.
- **princíp nezávislosti** vychádza s práva na sebaurčenie a nezávislosť v súlade s telesnými a mentálnymi kapacitami prijímateľa sociálnych služieb.
- **princíp sebarealizácie** podporuje chápanie aktívneho starnutia ako dlhodobého procesu s aktívnym prístupom k vlastnému životnému cyklu v súlade s potrebami a možnosťami prijímateľov sociálnych služieb.
- **princíp subsidiarity a solidarity** v tom zmysle, že konkrétne zodpovednosti a aktivity v podpore aktívneho starnutia prijímateľov sociálnych služieb preberá tá úroveň, ktorá má k plneniu zodpovednosti a týchto úloh čo najbližšie s predpokladom najvyššej efektívnosti v prospech všetkých zúčastnených strán / prijímateľov aj poskytovateľa sociálnych služieb/.

1.3. Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

- Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov prijímateľa sociálnej služby, napomáhajú kontaktom.
- Zamestnanci podporujú intenzívny kontakt prijímateľa sociálnej služby s rodinou, ktorý má napomôcť k udržiavaniu dobrých vzťahov s príbuznými.
- Zamestnanci spolupracujú s príbuznými klientov, poskytujú im poradenstvo.
- Zamestnanci sa usilujú v čo najväčšej miere zapojiť do pomoci prijímateľovi sociálnej služby aj príslušníkov rodiny napr. sprievodom na vyšetrenie.

2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel poskytovania sociálnej služby zameraný na zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Poslanie poskytovateľa je poskytnúť sociálnu službu pre:

- Občanov obce, ktorí sú odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby podľa posudku ošetrojúceho lekára,
- fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby, alebo fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby potrebujú z iných vážnych dôvodov, s cieľom vytvorenia humanizačných vzťahov smerujúcich k plnohodnotnému životu .

Vízia:

Dosiahnuť zvyšovanie spokojnosti a naplnenie očakávania klientov, v tejto súvislosti zvyšovať motiváciu zamestnancov a úzko spolupracovať s vonkajším prostredím.

Ciele

- Budovať dôverný vzťah a individuálny prístup ku prijímateľovi sociálnej služby ako k jedinečnej bytosti.
- Cieľavedome vytvárať dlhodobé, pozitívne väzby prijímateľov sociálnej služby s vonkajším prostredím, osobitne so subjektmi, ktorých poslanie je príbuzné.
- Priebežne monitorovať, vyhodnocovať a manažovať požiadavky, očakávania a spokojnosť prijímateľov sociálnej služby.

2.2. Kritérium: Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy.

Štandard: Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity (pomoci, podpory).

Sociálne služby obce Prakovce vytvárajú podmienky a prístupy v súlade s princípmi subsidiarity, čo znamená, že poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právomoc prijímateľa sociálnej služby podieľať sa na spolurozhodovaní o poskytovaní sociálnej služby.

Občan, ktorý má záujem o sociálnu službu môže získať informácie:

- priamo na referáte evidencie obyvateľov, referáte Zariadenia opatrovateľskej služby a referátu sociálnych vecí obce Prakovce
- na webovej stránke – www.prakovce.sk

Druh a forma sociálnej služby

obec Prakovce má v zmysle zákona o sociálnych službách registrované nasledovné sociálne služby:

- § 36 Zariadenie opatrovateľskej služby – pobytová ročná forma
- § 41 Opatrovateľská služba – terénna forma
- § 24d Komunitné centrum – ambulatná, terénna forma
- § 28 Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu – ambulatná

Rozsah sociálnej služby

- Zariadenie opatrovateľskej služby obce Prakovce poskytuje pobytovú ročnú formu sociálnej služby.
- Terénna opatrovateľská služba obce Prakovce je poskytovaná celoročne na neurčitý čas.
- Komunitné centrum poskytuje sociálnu službu na neurčitý čas
- Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu poskytuje sociálnu službu na neurčitý čas

Miesto poskytovania sociálnej služby

Obec Prakovce poskytuje sociálne služby na adrese:

- Zariadenie opatrovateľskej služby, Prakovce 277, 055 62 Prakovce
- Terénna opatrovateľská služba v domácom prostredí prijímateľa sociálnej služby
- Komunitné centrum, Prakovce 712, 055 62 Prakovce
- Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu Prakovce 287, 055 62 Prakovce

Identifikácia zariadenia:

Názov organizácie:	Obec Prakovce
Sídlo organizácie:	Prakovce 333, 055 62 Prakovce
Právna forma:	obec
Zápis so registra poskytovateľov:	KSK - 101/2010 – OSV/6
IČO:	00 329 517
DIČ:	2021259427
Web:	www.prakovce.sk

2.3 Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74.

Zariadenia sociálnych služieb sa riadia platnými domovými a prevádzkovými poriadkami, ktorých súčasťou je aj postup poskytovania sociálnej služby.

Uzatváranie zmlúv sa riadi zákonom o sociálnych službách a tam, kde povinnosť uzavrieť zmluvu s prijímateľom sociálnej služby zákon ukladá je uzavretá zmluva o poskytovaní sociálnej služby.

Uvedené povinnosti upravuje Všeobecne záväzné nariadenie obce Prakovce o poskytovaní sociálnych služieb, úhradách, spôsobe určenia a platenia úhrad za sociálne služby poskytované obcou Prakovce VZN č.3/2012.

2.4 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby

Štandard: Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

V súvislosti s odborným zameraním sociálni pracovníci využívajú najmä sociálnu prácu s jednotlivcom, v záujme vyriešenia jeho problémovej situácie. Cieľom sociálnej práce s jednotlivcom je zmena chybných životných postojov, rozvoj osobnostného potenciálu so zameraním na schopnosti prijímateľa sociálnej služby riešiť prijateľnou formou svoje problémy.

Etapy sociálnej práce s jednotlivcom

1. etapa evidencie

Je to etapa prvého kontaktu s prijímateľom sociálnej služby, kde prijímateľ sociálnej služby aj sociálny pracovník zisťuje situáciu a spoločne s klientom hľadajú možnosti porozumenia. Táto etapa slúži k tomu, aby sa sociálny pracovník dozvedel, kde prijímateľ sociálnej služby vidí svoj problém a aby našli spoločný jazyk. Je veľmi dôležité, za akých podmienok sa tento počiatkový kontakt uskutočňuje. Cieľom je vytvorenie atmosféry dôvery. Metóda – rozhovor.

2. etapa diagnostická

Sociálny pracovník a prijímateľ sociálnej služby spoločne zisťujú a hľadajú príčiny vzniku nežiadúcej situácie – identifikujú problém. Prijímateľ sociálnej služby nie vždy vie pomenovať svoj problém. Tu sociálny pracovník zistí, ako môže prijímateľovi sociálnej služby pomôcť. Je to etapa získavania informácií a určenia, pomenovania problému, jeho rozsahu a analýza jeho príčin. Sociálny pracovník používa metódy rozhovoru, analýzy, posudky odborníkov z oblasti školstva, zdravotníctva, polície a utvára si hypotézu. Táto etapa je etapou dojednávania kontraktu. Stanovuje sa a definuje problém a hľadajú sa metódy a spôsoby ako ďalej pracovať. Niekedy je táto etapa pre prijímateľa sociálnej služby riešením. Stačí ho vypočuť.

3. etapa navrhovania riešení

Navrhované riešenia sú zamerané na prekážky a hľadanie spôsobov ako ich prekonať. Treba stavať na pozitívnych vlastnostiach prijímateľa sociálnej služby. Sociálny pracovník hľadá spolu s prijímateľom sociálnej služby možnosti kooperácie, snaží sa ho naviesť na riešenie problému.

4. etapa intervencie (terapie)

Je to realizácia navrhnutých riešení, čiže najnáročnejšia etapa. Sociálny pracovník má usmerňovať prijímateľa sociálnej služby a navádzať ho na spôsoby realizácie navrhnutých riešení. Upozorňuje prijímateľa sociálnej služby aj na možné následky určitých riešení.

5. etapa zaznamenania, etapa dokumentácie

Je to zároveň etapa overovania účinnosti intervencie, posúdenie efektívnosti realizovaného riešenia z hľadiska zlepšenia sociálnej situácie prijímateľa sociálnej služby. Dokumentácia je dôležitá pre možnosti porovnávania jednotlivých postupov, pre prípadný ďalší kontakt s prijímateľom sociálnej služby.

V sociálnej práci s prijímateľom sociálnej služby sa kladie dôraz na:

- právo prijímateľa sociálnej služby na riešenie vlastného problému v rámci jeho možností a schopností,
- akceptáciu prijímateľa sociálnej služby takého aký je,

- vieru, že prijímateľ sociálnej služby je schopný zmeny a nápravy vlastnými silami
- hľadanie silných stránok osobnosti prijímateľa sociálnej služby
- mlčanlivosť v osobných veciach prijímateľa sociálnej služby
- prácu s rodinou ako celkom

2.5 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby

Štandard: Sociálne služby (§ 33 až 40 a § 57 zákona o sociálnych službách) sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom pre spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.

- **Zariadenie opatrovateľskej služby**

Sociálne služby v zariadení opatrovateľskej služby sú poskytované na základe individuálneho plánovania. Individuálny plán sa priebežne vypracováva, dopĺňa a aktualizuje v súlade s požiadavkami alebo potrebami prijímateľa sociálnej služby. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti.

Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.

Proces vypracovania individuálneho plánu vychádza z týchto zásad:

1. Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory.

2. Voľba cieľov – ciele individuálneho plánu a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a jeho rodiny. Ciele individuálneho plánu sú ciele prijímateľa sociálnej služby a sú definované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom ako „ciele spolupráce“. Pri práci s prijímateľmi sociálnych služieb, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovania potrieb prijímateľa sociálnej služby.

2.1. Ciele individuálneho plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom.

2.2. Ciele individuálneho plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka.

2.3. Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) musia spĺňať tieto podmienky:

- špecifickosť, konkrétnosť cieľa, merateľnosť cieľa,
- akceptovateľnosť cieľa prijímateľom sociálnej služby,
- reálnosť cieľa a
- časové vymedzenie dosiahnutia cieľa.

Hodnotenie - plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa sociálnej služby, uskutočňuje sa minimálne raz za polroka.

- **Opatrovateľská služba**

Terénna opatrovateľská služba, je poskytovaná podľa §41 zákona o sociálnych službách, takže bodové hodnotenie indikátora pri tomto kritériu sa považuje za splnené úplne. (viď. §104 ods. 3 zákona č.448/2008 Z.z. o sociálnych službách).

- **Komunitné centrum**

Služby komunitného centra sú poskytované podľa §24d zákona o sociálnych službách, takže bodové hodnotenie indikátora pri tomto kritériu sa považuje za splnené úplne. (viď. §104 ods. 3 zákona č.448/2008 Z.z. o sociálnych službách).

- **Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu**

Služba je poskytovaná podľa §28 zákona o sociálnych službách, takže bodové hodnotenie indikátora pri tomto kritériu sa považuje za splnené úplne. (viď. §104 ods. 3 zákona č.448/2008 Z.z. o sociálnych službách).

2.6 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Pri poskytovaní sociálnej služby má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia.

Pravidlá riešenia krízových situácií

Každej ľudskej činnosti, teda aj poskytovaniu sociálnych služieb, dominujú procesy, pre ktoré je charakteristická určitá miera *neistoty (neurčitosti)*. Neistota je spôsobená množstvom zasahujúcich nekontrolovateľných a náhodných faktorov. Neistota môže prameniť z objektívnych príčin (v sociálnych službách môže ísť napr. o kalamitu nezávislú na správaní sa poskytovateľa), rovnako zo subjektívnych príčin (napr. neschopnosť obsiahnuť a porozumieť všetkým väzbám medzi zvoleným správaním poskytovateľa a jeho dopadmi na prijímateľa). Ak sa kombinuje neistota s nejakým potenciálne nežiaducim účinkom, vzniká *riziko*. Riziko nesie v sebe potenciálnu možnosť narušenia bezpečia ľudí, objektov alebo procesov a je s ním spojená určitá pravdepodobnosť, že môže jeho vplyvom dôjsť ku *krízovému javu* (krízovej situácii, nežiaducej udalosti) a jeho nežiaducemu dôsledku. Nie každé riziko však vedie ku vzniku krízovej/nežiaducej situácie.

Z hľadiska prijateľnosti je preto užitočné rozdeliť riziká do dvoch veľkých skupín:

1. **prijateľné/malé a stredné riziká** (sú spoločnosťou a právnymi normami tolerovateľné; ide o riziká, ktoré pri vedomí si týchto rizík umožňujú subjektom existovať a plniť stanovené ciele; uplatňujú sa pri nich bežné postupy, príp. sa stanovujú osobitné úlohy a zodpovednosti tak, aby riziká „zostali pod kontrolou“);
2. **neakceptovateľné /vysoké a extrémne** (ide pri nich o nebezpečenstvo celkového vychýlenia systému z rovnovážneho stavu; vyžadujú si okamžitý zásah, priebežný monitoring a postupné znižovanie na úroveň malého alebo stredného rizika).

Medzi krízové udalosti vyvolané prevažne objektívnymi príčinami patria najmä *havarijné a núdzové situácie*. Svojou povahou, príčinami a dôsledkami môžu byť veľmi rôznorodé. Môže ísť napr. o vznik a vplyv prírodnej kalamitnej situácie, požiaru, únik plynu, či o vodovodnú haváriu; závažné dôsledky na živote a zdraví najodkázanejších prijímateľov sociálnej služby, môže vyvolať výpadok elektrického prúdu. Do tejto skupiny patria aj situácie chorôb a úrazov zamestnancov, ktoré môžu viesť k dočasnému nedostatku personálu, problémom s ich nahradením a so zabezpečením potrebnej kvality sociálnej služby.

Medzi núdzové situácie patria aj také, ktoré sa identifikujú na strane prijímateľa sociálnej služby a sú menej predvídateľné (či očakávané). Ide napr. o pád prijímateľa bez zjavnej príčiny so závažnejšími

dôsledkami (potreba ošetrovania a následnej zdravotnej starostlivosti, zníženie pohybových schopností a stav odkázanosti na pomoc inej osoby, rehabilitácie, či vznik a fixovanie obavy až paniky z pohybu aj po zlepšení zdravotného stavu). Patrí sem aj situácia náhleho úmrtia prijímateľa sociálnej služby, neočakávané zmeny v správaní (vrátane neavizovaného opustenia priestorov zariadenia u dezorientovaných jedincov), náhla zmena zdravotného stavu, ale aj vzájomné napadnutie prijímateľov sociálnej služby.

V krízovej situácii je vhodné (primerané) použiť obmedzujúce opatrenie tak, aby sa to nedalo kvalifikovať ako neodôvodnené obmedzenie a porušenie ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby.

Pravidlá použitia prostriedkov telesného alebo netelesného obmedzenia

Táto smernica vymedzuje prostriedky netelesného a telesného obmedzenia aplikované v podmienkach Sociálnych služieb obce Prakovce, ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

Základné termíny

Riziková situácia

Za rizikovú situáciu možno považovať situáciu, kedy prijímateľ sociálnej služby ohrozuje svoje zdravie alebo život alebo zdravie a život iných osôb.

Rizikové správanie

Za rizikové správanie možno považovať správanie a konanie prijímateľa sociálnej služby, ktoré môže viesť k priamemu ohrozeniu jeho života alebo zdravia alebo života a zdravia iných osôb.

Čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia

Za čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia možno považovať dobu, počas ktorej trvá situácia ohrozenia života alebo zdravia prijímateľa sociálnej služby alebo života alebo zdravia iných osôb.

Špeciálny úchop

Za špeciálny úchop možno považovať priamy fyzický kontakt s úmyslom obmedziť pohyb osoby z dôvodu ohrozenia zdravia a života prijímateľa sociálnej služby alebo iných osôb.

Miestnosť určená na bezpečný pobyt

Za miestnosť určenú na bezpečný pobyt možno považovať priestor upravený takým spôsobom, že pri jej použití prijímateľom sociálnej služby, ktorý ohrozuje svoje zdravie alebo život alebo život a zdravie iných osôb, nepríde k jeho zraneniu, ale k jeho upokojeniu.

Podávanie liekov

Za podanie liekov možno považovať situáciu, keď je prijímateľovi sociálnej služby podaný liek (ústne, injekčne), a to len na základe ordinácie lekára v špecializovanom odbore psychiatria.

Metodika pri použití prostriedkov obmedzenia

Prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby možno použiť výlučne v prípade, ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

Zákon 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 ustanovuje, že prostriedky netelesného obmedzenia majú prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia.

Prostriedkami netelesného obmedzenia je zvládnutie situácie najmä:

- verbálnou komunikáciou,
- odvrátením pozornosti,
- aktívnym počúvaním.

Prostriedky telesného obmedzenia:

Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie:

- použitie rôznych špeciálnych úchopov,
- umiestnenie prijímateľa sociálnej služby do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt
- použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.

Prostriedky obmedzenia v podmienkach Sociálnych služieb obce Prakovce

Zvládnutie nepokojných, násilných a agresívnych prijímateľov sociálnej služby musí byť netelesnej povahy (slovné usmernenie)

Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa sociálnej služby má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby.

Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia.

Použitie liekov nemožno dodatočne schvaľovať.

Telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa sociálnej služby musí byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení (ďalej len „register obmedzení“) zriadenom na tento účel, ktorý je povinný viesť poskytovateľ sociálnej služby.

Špeciálne úchopy môžu použiť len špeciálne vyškolení zamestnanci (opatrovatelky iba v prípade preukázateľného vyškolenia).

Metodika pre evidenciu prípadov použitia prostriedkov obmedzenia

Zariadenia sociálnych služieb obce Prakovce sú povinné viesť evidenciu prípadov použitia prostriedkov obmedzenia - obmedzenia musia byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení zriadenom na tento účel.

Register obmedzení obsahuje zápis každého obmedzenia prijímateľa sociálnej služby s uvedením:

- mena a priezviska prijímateľa sociálnej služby,
- dátumu narodenia prijímateľa sociálnej služby,
- spôsobu obmedzenia prijímateľa sociálnej služby,
- dôvodov obmedzenia prijímateľa sociálnej služby,
- dátumu a času trvania tohto obmedzenia,
- opisu okolností, ktoré viedli k obmedzeniu prijímateľa sociálnej služby, s uvedením príčiny nevyhnutného obmedzenia,
- opatrení, ktoré boli prijaté na zamedzenie opakovania situácie, pri ktorej bolo nevyhnutné použiť obmedzenie,
- mena, priezviska a podpisu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorý obmedzenie nariaдил a schválil, alebo dodatočne bezodkladne schválil,
- mena, priezviska a podpisu sociálneho pracovníka, resp. iného odborného zamestnanca, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril,
- popisu zranení, ktoré utrpeli zúčastnené fyzické osoby.

Po použití prostředků obmedzenia je vedúca ZOS Prakovce povinná bezodkladne informovať:

- blízku osobu prijímateľa sociálnej služby, zákonného zástupcu alebo súdom ustanoveného opatrovníka prijímateľa.

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný o použití prostředků obmedzenia prijímateľa informovať bezodkladne aj Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

Formulár Register telesných a netelesných obmedzení je v prílohe č.1 Smernice

2.7 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností

Štandard: Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.

Všetci záujemci, ktorí majú záujem o sociálnu službu môžu získať informácie:

- priamo na referáte evidencie obyvateľov, referáte Zariadenia opatrovateľskej služby a referátu sociálnych vecí obce Prakovce
- na webovej stránke – www.prakovce.sk

2.8 Kritérium: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.

Poskytovateľ sociálnej služby cez opatrovateľky zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb.

Opatrovateľky poskytovateľa zabezpečujú pre prijímateľa sociálnej služby pomoc pri využívaní všetkých verejných služieb.

Opatrovateľky a ostatní pracovníci poskytovateľa zabezpečujú pre prijímateľa sociálnej služby všetky dostupné informácie o ostatných verejných službách. Pri vyhľadávaní informácií spolupracujú s pracovníkmi obecného úradu Prakovce

2.9 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytované sociálne služby. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby môže podať sťažnosť.

Obec Prakovce ako poskytovateľ sociálnej služby má systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie.

Na zisťovanie spokojnosti, poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.

Sťažnosť

Je cieľnou aktivitou prijímateľa sociálnej služby alebo niekoho z jeho okolia. Sťažnosťou je podanie, ktoré je právne vymedzené (v zákone o sťažnostiach). Sťažnosťou sa prijímateľ sociálnej služby domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov pri poskytovaní sociálnej služby, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa. Sťažnosťou sa poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti poskytovateľa.

Spätná väzba

Môže byť vykonávaná veľmi cielene a organizovane, ale aj spontánne. Pri spätnej väzbe v sociálnych službách ide vždy o vzťahy a prebiehajúce procesy medzi viacerými stranami (poskytovateľom, prijímateľom sociálnej služby členmi rodiny, inými osobami), v rámci ktorých sa tieto strany budú:

- snažia vyriešiť situáciu (napr. situáciu paniky prijímateľa sociálnej služby), alebo
- hodnotiť situáciu (ako sa podarilo paniku prijímateľa sociálnej služby zvládnuť), a/alebo
- zdieľať svoje pocity, odkrývať emócie (čo som cítil v situácii, keď šlo o zvládnutie paniky prijímateľa sociálnej služby).
- spätnú väzbu v sociálnych službách tak neposkytujú len prijímatelia sociálnej služby poskytovateľom, ale aj naopak. V najširšom ponímaní možno za spätnú väzbu považovať aj charakter atmosféry nejakého podujatia alebo menšej aktivity tak, ako ju vnímali zúčastnené osoby.

Dotazník spokojnosti so sociálnou službou

Je cieľnou aktivitou poskytovateľa sociálnej služby, spravidla organizovanou v určitých pravidelných intervaloch. Zameriava sa v ňom na zisťovanie postojov prijímateľov/liek, príp. ich rodín k jednotlivým stránkam poskytovanej sociálnej služby, hľadá inšpirácie na zmeny. Je vhodné, ak poskytovateľ v dotazníku vyzýva aj samotného prijímateľa sociálnej služby k reflektovaniu vlastného prínosu k stavu poskytovania sociálnej služby a k identifikovaniu vlastných budúcich možných prínosov (zlepšení).

Iné formy zisťovania spokojnosti

Praktické skúsenosti naznačujú, že dotazník spokojnosti nie je spravidla tým najefektívnejším nástrojom získavania informácií o spokojnosti prijímateľov sociálnej služby alebo ich rodín s rozličnými aspektmi poskytovanej sociálnej služby. Dôvodom nie je len ich často nízka návratnosť, ale to môže byť aj neobjektívnosť daná prítomnosťou zamestnanca pri vyplňaní dotazníka, aby sa zabezpečilo jeho správne pochopenie a vyplnenie zo strany prijímateľov sociálnej služby, teda akási ich podpora. Úprimnosť a otvorenosť pri vyplňaní otázok dotazníka tak môže byť spochybnená. Preto môže poskytovateľ na účely zisťovania spokojnosti pristúpiť k iným formám, napr.:

- k rozhovoru s prijímateľom sociálnej služby,
- k zúčastnenému pozorovaniu v nejakej vymedzenej situácii (vtedy je podmienkou súhlas prijímateľa sociálnej služby s vykonávaním pozorovania),
- k „politike otvorených dverí“ (poskytnúť prijímateľom sociálnej služby a ich rodinám možnosť kedykoľvek navštíviť buď kľúčového pracovníka sociálnej služby alebo inú osobu a vyjadriť sa k vybraným otázkam poskytovania sociálnej služby).

Prieskum o sociálnej službe

Ide o cieľnú aktivitu poskytovateľa sociálnej služby organizovanú elektronicky (napr. prostredníctvom vlastnej webovej stránky) alebo formou ankety. Poskytovateľ tak má možnosť získať množstvo podnetov pre vlastný rozvoj a pre zatriktívnenie svojej ponuky v očiach širšej verejnosti. Prijímatelia sociálnej služby, rovnako ich rodiny a verejnosť sú informovaní, ako boli informácie získané jednotlivými formami a cez jednotlivé fóra spracované a aké opatrenia boli v súvislosti s nimi prijaté.

2.10 Kritérium: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.

Poskytovateľ sociálnej služby má v rámci Obecného úradu Prakovce vypracovaný Organizačný a Pracovný poriadok, ktorým sa vo svojej činnosti riadia všetci zamestnanci.

Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí poskytovanie sociálnych služieb.

Poskytovateľ sociálnej služby spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými najmä z dotazníkov spokojnosti.

Poskytovateľ sociálnej služby využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb.

Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám, sú prístupné prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodine a komunite.

Dotazník spokojnosti tvorí prílohu č.2 k Smernici

3.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 zákona o sociálnych službách s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov oficiálnych služieb a ich potrebám

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnych služieb, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov

Poskytovateľ sociálnej služby má v rámci Obecného úradu Prakovce vypracovaný Organizačný a Pracovný poriadok.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb v zmysle všeobecne platných právnych predpisov.

3.2 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Štandard: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.

Starostlivosť o ľudské zdroje a príprava zamestnancov je vzdelávací a školiaci proces, ktorý zabezpečuje súlad kvalifikačných požiadaviek na výkon činností podľa pracovných zmlúv zamestnancov s ich skutočne dosiahnutou kvalifikáciou a plne rieši problematiku systematického a účinného prehlbovania kvalifikácie, odbornej zručnosti a celkovej kompetentnosti zamestnancov. Cieľom prípravy zamestnancov je vytvoriť priaznivé podmienky pre optimálne rozmiestnenie a efektívne využitie pracovných síl pre zabezpečenie potrieb súčasnosti a hlavne byť pripravený na plnenie strategických cieľov v budúcnosti.

Kompetentnosť zamestnancov

Kompetentnosť zamestnancov (schopnosť plniť kvalifikačné požiadavky, zvládať pracovnú pozíciu a zručnosti, zvyšovať odbornosť) je v zabezpečovaná už od prijímania nových zamestnancov, cez vzdelávanie, samo vzdelávanie až po rozviazanie pracovného pomeru.

Prijímanie nových zamestnancov organizačne zabezpečuje Referát personalistiky a miezd obce Prakovce. Kompetentnosť zamestnancov, prípadne ostatných pracovníkov a partnerov je zabezpečovaná vzdelávaním a školeniami podľa ustanovení tejto smernice.

Výstup zamestnancov

Prípadný výstup zamestnancov organizačne zabezpečuje Referát personalistiky a miezd obce Prakovce

Starostlivosť o zamestnancov

Obec Prakovce ako poskytovateľ sociálnych služieb zabezpečuje priebežne aktivity pre zvyšovanie odbornosti zamestnancov. Aktivity majú svojim rozsahom zohľadňovať minimálne nasledovné oblasti:

- odbornej a etickej úrovne zamestnancov
- úrovne pracovného prostredia
- legislatívnych požiadaviek (vrátane oprávnených možností ich využívania,)

Vedenie obce realizuje vzdelávacie aktivity na skvalitnenie všetkých zamestnancov.

3.3 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia

Štandard: Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne naplňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

Zásady, právomoci, postupy a zodpovednosti

Pre prípravu, vzdelávanie a starostlivosť o zamestnancov ako proces, ktorý zabezpečuje súlad medzi požiadavkami na kvalifikáciu a starostlivosťou o ľudské zdroje platí že riadenie ľudských zdrojov musí komplexne riešiť problematiku systematického a účinného prehľbovania kvalifikácie, odbornej zručnosti, celkovej kompetentnosti zamestnancov, pri súbežnom dosahovaní spokojnosti zamestnancov a zvyšovaní ich všeobecného povedomia a sústavného vzdelávania.

Tvorba plánu vzdelávania

Kompetentnosť zamestnancov (schopnosť plniť kvalifikačné požiadavky, zvládať pracovnú pozíciu a zručnosti, zvyšovať odbornosť) je zabezpečovaná už od prijímania nových zamestnancov, cez vzdelávanie, samo vzdelávanie až po rozviazanie pracovného pomeru

Vzdelávanie a podporné vzdelávacie akcie sú plánované v ročnom cykle ročným plánom vzdelávania.

Plán vzdelávania na bežný rok obsahuje:

- Druh (prípadne názov) vzdelávacích akcií, školení,
- Termíny (napr. mesačne) resp. podľa aktuálnej ponuky vzdelávacích agentúr a ZMOS-u

Realizácia, organizovanie školení, vzdelávacích akcií

Všetci zamestnanci sú povinní sústavne si prehľbovať odbornosť a kvalifikáciu požadovanú na výkon práce a služieb, dohodnutý v konkrétnych pracovných zmluvách. Zamestnávateľ je oprávnený uložiť zamestnancovi povinnosť zúčastniť sa školení, alebo iného druhu vzdelávania, týkajúceho sa predmetu výkonu jeho práce, a to i mimo miesta jeho pracoviska.

Katégorie vzdelávacích procesov

Pre účinnejšie zabezpečenie plnenia poslania a cieľov sú vzdelávacie procesy, ktorých aplikovanie sa vzťahuje primerane na každý úsek a na každého zamestnanca, rozdelené do nasledovných kategórií:

- a. vstupné školenie
- b. inštruktáž na pracovisku
- c. adaptačný proces
- d. cyklické školenie
- e. špeciálne školenie
- f. ostatné školenia

Vstupné školenie

Absolvuje ho každý novoprijatý zamestnanec bez ohľadu na formu pracovnoprávneho vzťahu. Rovnako sa vzťahuje aj na externých pracovníkov. Školenie musí byť realizované najneskôr v deň nástupu do zamestnania. Minimálnym obsahom vstupného školenia je preukázateľné oboznámenie novoprijatého zamestnanca:

- so všeobecnými povinnosťami v rámci jeho základných činností
- s povinnosťami pri vzniku pracovného úrazu, havárie
- ak ide o ženu alebo mladistvého, so zakázanými prácami
- so zásadami požiarnej ochrany na pracovisku
- so zásadami bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci
- so zásadami ako nezhoršovať životné prostredie
- s organizačným poriadkom vrátane organizačnej štruktúry a z toho vyplývajúcich vzájomných väzieb

Inštruktáž na pracovisku

Je vykonávaná pre všetkých novo nastupujúcich zamestnancov na pracovné pozície pri nástupe do pracovného pomeru, alebo pri zmene pracovnej pozície. Inštruktáž je konkrétna a obsahuje všetky dôležité informácie, ktoré nový zamestnanec potrebuje ku kvalitnému a k bezpečnému výkonu pridelenej práce/výkonu služby. Je vykonaná v priebehu prvého mesiaca od nástupu na pracovisko.

Adaptačný proces

Zabezpečuje prispôsobenie zamestnanca nárokom pracovnej činnosti/služby tak, aby si osvojil povinnosti, právomoci, kompetencie, pracovné návyky, úkony či tradície. Ďalej aby prispôobil svoje doterajšie pracovné schopnosti a skúsenosti požiadavkám konkrétneho pracoviska. Zároveň adaptačný proces prispôsobuje zamestnanca sociálnemu ovzdušiu a prostrediu objektívnym poznaním spolupracovníkov, ich jednaní a chovania. Pomôže mu zvyknúť si na nových ľuďoch a na nové pracovné postupy. Za týmto účelom priamy nadriadený postupne prideli nového zamestnanca konkrétnemu skúsenému pracovníkovi s určením dĺžky trvania adaptačného procesu s rozpisom na jednotlivé činnosti. Počas doby trvania adaptačného procesu musí byť obsah pracovných činností, termíny a zručnosti, ktoré musí nový zamestnanec zvládnuť dokumentované. Adaptačný proces musí byť po jeho skončení písomne vyhodnotený.

Adaptačný formulár je v prílohe č.3. tejto smernice.

Cyklické školenia

Sú to školenia ktoré sú v zásade vykonávané v pravidelných cykloch. Tieto školenia obsahujú prednostne predpisy a zásady vzťahujúce sa na vykonávanú činnosť, na BOZP a požiarne bezpečnosť. Konkrétny cyklus týchto školení je určovaný plánom vzdelávania.

Špeciálne školenia

Zúčastňujú sa ich zamestnanci vykonávajúci špeciálne práce alebo práce náročné na odbornosť. Konajú sa na základe noriem, vyhlášok alebo vnútorných predpisov vo vedení obce Prakovce. Takéto školenia vykonávajú interní zamestnanci alebo externí odborne kompetentní lektori. Za

zabezpečovanie realizácie konkrétnych špeciálnych školení v požadovaných termínoch, zodpovedajú Starostom obce úradu určení zamestnanci, ktorí musia o týchto školeniach viesť záznamy – evidenciu.

Ostatné školenia

Realizujú sa na základe na základe externých ponúk. Ich realizácia vychádza z aktuálnych potrieb poskytovateľa sociálnych služieb, z externých ponúk a tiež z požiadaviek zamestnancov na zvyšovanie odbornosti a kvalifikácie.

3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný systém externej supervízie a internej supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na skupinovej úrovni a individuálnej úrovni, ale aj na úrovni organizácie.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečí prostredníctvom inej osoby pravidelnú externú supervíziu organizácie minimálne raz ročne. Individuálna spolupráca s prijímateľom sociálnej služby prebieha pod priebežnou supervíziou podľa potreby zamestnancov.

Supervíziu v zmysle ustanovenia zákona o sociálnych službách bude vykonávať raz ročne externe prostredníctvom autorizovaného supervízora vybraného zo zoznamu supervízorov Asociácie supervízorov a sociálnych poradcov, ktorý je uvedený na www.assp.sk

4.1 Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Štandard: Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

Sociálne služby obce Prakovce sú poskytované v Zariadení opatrovateľskej služby, komunitnom centre a terénou opatrovateľskou službou a ambulatnou Nízkoprahovou službou pre deti a rodinu a podmienky poskytovania jednotlivých služieb zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb.

4.2 Kritérium: Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audio alebo video záznam, internetová stránka)

Štandard: Pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje poskytovateľ sociálnej služby také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme

Poskytovateľ má zriadenú internetovú stránku www.prakovce.sk ktorú pravidelne aktualizuje a uverejňuje na nej všetky zákonné a zaujímavé informácie pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodiny, ako aj potenciálnych záujemcov o služby.

4.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu

Štandard: Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a zákona o sociálnych službách. Poskytovateľ, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou alebo vyšším územným celkom má písomne vypracovaný záverečný účet v súlade so všeobecne záväznými predpismi (§ 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy). Výročná správa alebo záverečný účet sú verejne prístupné, zverejnené v určenom termíne a sú v zrozumiteľnej forme.

Poskytovateľ každoročne vypracováva záverečnú správu o hospodárení obce, súčasťou ktorej sú aj informácie o poskytovaných sociálnych službách. Správa je zverejnená na www.prakovce.sk

4.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.

Poskytovateľ sociálnej služby prijíma dary podľa nasledujúcich postupov a pravidiel:

Darovaním sa rozumie situácia, keď je obdarované zariadenie sociálnych služieb alebo jej zamestnanec a dar je prijatý. Dary môžu byť finančné a vecné, malej aj veľkej hodnoty. Darcom môže byť fyzická alebo právnická osoba. Obdarovaným môže byť za dodržania nižšie uvedených pravidiel zariadenie sociálnych služieb aj zamestnanec.

Z vyššie uvedeného vyplýva, že v rámci zariadenia sociálnych služieb nie je darom myslený len dar sponzorský, ale aj drobné dary od prijímateľov sociálnej služby resp. ich blízkych osôb. Vzhľadom k tomu, že sa jedná o oblasť veľmi citlivú, ktorá podlieha aj špecifickým požiadavkám niektorých zákonných noriem, sú stanovené tieto pravidlá, ktoré jasne vymedzujú spôsob nakladania s darmi v organizácii a sú záväzné pre všetkých zamestnancov zariadenia sociálnych služieb.

Prijímanie darov

Prijímanie darov zamestnancami:

Zamestnanec nikdy dar nevyžaduje ani ním nepodmieňuje úkony alebo kvalitu poskytovaných služieb. Zamestnanec nikdy neprijíma žiadne finančné dary, ani dary nefinančné, ktoré sú hmotne významné. Pokiaľ mu je takýto dar ponúknutý, odkáže potenciálneho darcu na vedúceho odboru starostlivosti o obyvateľa s ponukou možnosti uzatvorenia darovacej zmluvy.

Pokiaľ je zamestnancovi ponúknutý hmotne nevýznamný dar, pokúsi sa ho odmietnuť (uvedie napr., že je za prácu platený, že si ponuku vážia stačí mu ústne ocenenie darcu).

Pokiaľ by hrozilo, že sa darca urazí, poprípade neprijatie daru vyvolá u darcu rôzne domnienky, prečo nechce dar prijať, zamestnanec dar prijíma a pokúsi sa ho využiť v aktivitách s ďalšími užívateľmi (káva, kvety, bonboniéra, sušienky a pod.). Eticky neprijateľné a neprípustné je, aby zamestnanec prijal od darcu (prijímateľa sociálnej služby) alebo rodiny peniaze, drahý darček, alkohol.

Hmotne nevýznamným darom sa rozumie napr. káva, kvety, sušienky, sladkosti, drobné dekoratívne predmety, výrobky klientov atď. Orientačná hodnota a ekvivalent hodnoty daru vyjadrený v sume je čiastka 6,64 €. Hmotne nevýznamné dary nie je možné v žiadnom prípade prijímať často, opakovane alebo pravidelne.

Prijímanie darov zariadením sociálnych služieb:

Občania môžu darovať zariadeniu sociálnych služieb nasledujúce dary:

- finančnú hotovosť :

- a. v hotovosti do pokladne mestského úradu,
- b. prevodom na bankový účet,
- c. poštovou poukážkou na adresu či na bankový účet,

- vecné dary hmotného charakteru .

Činia tak dobrovoľne, bez nátlaku a podľa vlastného uváženia, bez nároku na ďalšie zvýhodňovanie zo strany zariadenia sociálnych služieb. Vždy je uzatvorená darovacia zmluva.

V účtovnej evidencii sa vedie podrobný prehľad o finančných daroch.

Vecné dary sú zaevidované do majetku obce a vykonáva sa u nich inventúra ako u ostatného majetku.

V Prakovciach dňa 28.6.2019

Mgr. Pavol Lukáš, v.r.
starosta obce

Príloha č.1.

FORMULÁR REGISTER TELESNÝCH A NETELESNÝCH OBMEDZENÍ

Meno a priezvisko klienta: _____

Dátum narodenia: _____

Spôsob obmedzenia	Telesné:	
	Netelesné:	
Dôvody obmedzenia		
Dátum a čas trvania obmedzenia		
Opis okolností, ktoré viedli k obmedzeniu		
Príčina nevyhnutného obmedzenia		
Opatrenia prijaté na zamedzenie opakovania situácie, pri ktorej bolo nevyhnutné použiť obmedzenie		
Meno, priezvisko a podpis lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorý obmedzenie nariadil a schválil alebo dodatočne neodkladne schválil		podpis
Meno, priezvisko a podpis sociálneho pracovníka, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril		podpis
Meno, priezvisko a podpis zdravotníckeho pracovníka, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril		podpis
Popis zranení, ktoré utrpeli zúčastnené fyzické osoby		

Príloha č.2.

Dotazník spokojnosti prijímateľa sociálnej služby

Ohodnoťte Vašu spokojnosť so sociálnou službou Obce Prakovce podľa nasledovnej stupnice

- 1 – veľmi spokojný**
- 2 – spokojný**
- 3 – čiastočne spokojný**
- 4 – nespokojný**
- 5 – veľmi nespokojný**

Vašu voľbu označte krížikom v príslušnom políčku.

Otázka	1	2	3	4	5
1. Ako ste spokojnýs poskytovaním služby?					
2. Ako ste spokojný s prácou a prístupom zamestnancov zariadenia - opatrovateliek ?					
3. Ako ste spokojný s prácou a prístupom zamestnancov zariadenia - opatrovateliek					
4. Ste spokojný/á s prostredím a vybavenosťou nášho zariadenia					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					

10. Aj vy môžete prispieť k zlepšovaniu našej služby. Uveďte, čo by podľa Vás k jeho zlepšeniu prispelo. Ak ste uviedli nespokojnosť, uveďte, prosím, aj dôvody Vašej nespokojnosti, aby sme sa mohli snažiť ich odstrániť:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Príloha č.3

Individuálny plán zaškolenia a adaptačného procesu nového zamestnanca

Meno zamestnanca:

Funkcia:

Nástup do zamestnania:

Počas adaptačného procesu pridelený k zamestnancovi:

1. Mesiac

Školenie BOZP

Priestorová orientácia

Oboznámenie s internými smernicami

Náplň práce

Denný harmonogram

2. Mesiac

Práca s prijímateľom sociálnej služby

Skupinové aktivity

Individuálne aktivity

3. Mesiac

Práca s prijímateľom sociálnej služby

Skupinové aktivity

Individuálne aktivity

Hodnotenie adaptácie dňa:

Ukončený adaptačný proces dňa:

Zamestnanec je zaškolený a je schopný samostatne pracovať.

Dátum:

Schválil:

.....