

Mesto Levoča

Názov	Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby
Spracovateľ/Spracovatelia	Mesto Levoča
Autor	Mgr. Anna Dunčková, referent odd. ŠSVZ,ŠÚ
Schválil	Ing. Miroslav Vilkovský, MBA – primátor mesta

Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby

Určené pre potrebu :

Komunitné centrum Levočské Lúky, Levoča

Obsah:

1. Procedurálne štandardy

- 1.1 Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby.
- 1.2 Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky poskytnutia sociálnej služby ustanovenej týmto zákonom.
- 1.3 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- 1.4 Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby.
- 1.5 Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory.
- 1.6 Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.
- 1.7 Ochrana pred zlým zaobchádzaním
- 1.8 Získavanie spätnej väzby
- 1.9 Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.
- 1.10 Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru.
- 1.11 Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou.
- 1.12 Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony.

2 Personálne štandardy

- 2.1 Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby.
- 2.2 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
- 2.3 Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
- 2.4 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
- 2.5 Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.

3 Prevádzkové štandardy

- 3.1 Priestory poskytovania sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov. 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.

- 3.2 Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov.
- 3.5. Určenie pravidiel prijímania darov.

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE ŠTANDARDY

1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup 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 potencionalneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Spôsob plnenia:

Poslanie poskytovateľa je poskytnúť sociálnu službu pre:

Občanov obce, a ľudí, ktorí sú odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby vytvorením harmonizačných vzťahov a dôvery smerujúcich k plnohodnotnému a čo najsamostatnejšiemu životu.

Vízia:

Zabezpečiť bezpečné prostredie pre obyvateľov komunity v zmysle hodnôt a princípov komunity. Poskytovať profesionálne služby podporujúce sebestačnosť a spolupatričnosť prijímateľov 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.

Strategické ciele

Využívaním odborných metód a uplatňovaním hodnôt ľudskej dôstojnosti zvyšovať úroveň kultúry organizácie a zlepšením prostredia prispieť k spokojnosti a napĺňaniu očakávaní prijímateľov sociálnej služby.

Politika kvality

Usilovať sa o zvyšovanie kvality života prijímateľov sociálnej služby, prostredníctvom motivovaných zamestnancov, ktorí zabezpečujú službu a vytvárajú príjemné prostredie s rešpektom ich autenticity.

1.2 Kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky poskytnutia sociálnej služby ustanovenej týmto zákonom.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom. Žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.

Spôsob plnenia: Sociálne služby mesta Levoča vytvárajú podmienky a prístupy v súlade s princípmi subsidiarity, čo znamená, že poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právomoc prijímateľa sociálnej služby podieľať sa na spolourozhodovaní o poskytovaní sociálnej služby.

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

- priamo na Mestskom úrade v Levoči – oddelenie Školstva, sociálnych vecí a zdravotníctva
- na webovej stránke – www.mestolevoca.sk

Druh a forma sociálnej služby

Mesto Levoča má v zmysle zákona o sociálnych službách registrované nasledovné sociálne služby:

- **Jedáleň**
- **Opatrovateľská služba terénna**
- **Denné centrum pre seniorov**
- **Zariadenie starostlivosti o deti do 3 rokov veku dieťaťa**
- **Komunitné centrum**

Rozsah sociálnej služby

Jedáleň – poskytuje sa stravovanie fyzickej osobe, ktorá

a/ nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb

b/ má ťažké životné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav

c/ dovŕšila dôchodkový vek

Jedáleň poskytuje aj stravovanie prostredníctvom donášky stravy fyzickej osobe uvedenej v predošlom odseku.

- **Opatrovateľská služba terénna**

Opatrovateľské služby je sociálnou službou na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie občana z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku. Poskytuje sa prirodzenom domácom prostredí u klienta – prijímateľa sociálnej služby.

- **Denné centrum pre seniorov**

V dennom centre sa poskytuje sociálna služba počas dňa fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek, fyzickej osobe s ťažkým zdravotným postihnutím alebo s nepriaznivým zdravotným stavom. V dennom centre sa poskytuje najmä sociálne poradenstvo a zabezpečuje záujmová činnosť.

- **Zariadenie starostlivosti o deti do 3 rokov veku dieťaťa**

V zariadení starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa sa poskytuje služba na podporu zosúladovania rodinného života a pracovného života poskytovaním starostlivosti o dieťa do konca kalendárneho roka, v ktorom dovŕši tri roky veku, ak sa rodič alebo fyzická osoba, ktorá má dieťa zverené do osobnej starostlivosti na základe rozhodnutia súdu, pripravuje sa na povolanie štúdiom na strednej alebo na vysokej škole, pripravuje sa na trh práce alebo vykonáva aktivity spojené so vstupom alebo návratom na trh práce alebo vykonáva zárobkovú činnosť.

- **Komunitné centrum**

Komunitné centrum je spoločným zariadením pre všetkých obyvateľov mestskej časti Levočské Lúky, ktorí sa chcú zapojiť do aktivít organizovaných centrom. Je otvorené v prospech celej komunity obce. Jeho cieľom je pomôcť a zlepšiť kvalitu života jednotlivca aj celej komunity, pričom komunitu predstavujú všetci obyvatelia mestskej časti Levočské Lúky bez ohľadu na to, či majú trvalý alebo prechodný pobyt alebo ide o osoby bez prihlásenia, ktoré sa v mestskej časti dlhodobo zdržiavajú. KC môže poskytnúť svoje služby aj iným osobám, ktoré nespĺňajú podmienky začlenenia do komunity, nakoľko KC je zariadením pre poskytovanie sociálnej služby krízovej intervencie.

1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup 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. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o poskytovaní sociálnych služieb vyjadreného jej podpisom). Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.

Spôsob plnenia:

Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí

prijímateľa sociálnej služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o poskytovaní sociálnych služieb vyjadreného jej podpisom).

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.

1.4 Kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby

Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a 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. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.

Spôsob plnenia: V súvislosti s odborným zameraním pracovníci využívajú najmä sociálnu prácu s jednotlivcom, v záujme vyriešenia jeho problémovej situácie. Cieľom sociálnej práce s jednotlivcom je udržanie fyzických a psychických schopností so zameraním na schopnosti prijímateľa sociálnej služby riešiť prijateľnou formou svoje problémy.

Na zabezpečenie poskytovania kvalitných sociálnych služieb pri nástupe prijímateľa sociálnej služby je vykonávaná sociálna evidencia, pri ktorej sa rozhovorom získava dôvera a buduje vzťah s klientom. Vytvára sa zdravotná, sociálna, osobnostná analýza prijímateľa, zisťujú sa jeho postoje a záujmy. Evidujú problémové oblasti, určuje sa ďalší systém práce s prijímateľom so zameraním na účelné a odborné poskytovanie sociálnej služby. Práca s prijímateľom sa vykonáva s ohľadom na individuálne potreby prijímateľa, na jeho schopnosti a možnosti.

Vedú sa individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby.

1.5 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a siet'ovanie ďalšej podpory.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaniu kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a siet'ovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a

blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).

Spôsob plnenia: Sociálne poradenstvo je nástrojom pomoci pri riešení problému, podpory a starostlivosti o človeka. Podstata je v aktivizácii prijímateľov sociálnej služby, v napĺňaní ich potrieb a cieľov vyplývajúcich z individuálneho plánu a prehĺbení žiadúcich kvalít osobnosti poberateľa sociálnej služby. Pracovníci podnecujú schopnosti prijímateľov v záujme riešenia ich potrieb, pomáhajú spolupracujú. Aktivizácia prijímateľov je rozvíjaná, radami, odporúčaniami, povzbudzovaním, posilňovaním, ale aj realizáciou pracovných zručností ako sú bežné denné činnosti (základná hygiena, obliekanie, upratovanie a p.), záujmových činností a iných aktivít v zariadení. V sociálnej práci s prijímateľmi sú akceptované a podporované aj ich záľuby. V prípade potreby sa realizuje sprevádzanie prijímateľov na úrady, inštitúcie, na odborné vyšetrenia k lekárom, a pod.

1.6 Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán). Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímatelia sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

Spôsob plnenia: Každéj 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/nejiaducej 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.

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.

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.

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,
- odvrátenie pozornosti.

1.7 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním.

Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania. Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyvodená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

1.8 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby , využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby informuje a sprístupní prijímateľom sociálnej služby mechanizmy/spôsoby nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou 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 poskytovanú sociálnu službu. 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. Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.

Spôsob plnenia: Mesto Levoča 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, 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 neobjektívita 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.

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

Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnej služby a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o poskytovaní sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o poskytovaní sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

Spôsob plnenia:

Všetci záujemcovia o sociálnu službu môžu získať informácie:

- priamo na oddelení Školstva, sociálnych vecí a zdravotníctva na Mestskom úrade v Levoči
- na webovej stránke – www.mestolevoca.sk
-

Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje informácie o sociálnej službe komunite, verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (videozáznam, internetová stránka)

1.10 Kritérium: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru

Poskytovateľ sociálnej služby umožní, aby prijímatelia sociálnej služby mohli slobodne a bez cenzúry využívať u poskytovateľa dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email a internet). Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľov sociálnej služby na súkromie pri komunikácii. Poskytovateľ sociálnej služby vytvorí podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkuje im potrebnú podporu tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania. Poskytovateľ sociálnej služby umožní prijímateľom pobytovej sociálnej služby prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt.

1.11 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb.

1.12 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony. Zamestnanci zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi sociálnej služby vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť porozumieť informáciám, rozhodovať sa. Podpora pri rozhodovaní a spolupráca s rodinou a dôverníkom je prevažujúci model.

Spôsob plnenia: Pri poskytovaní sociálnej služby a podpory prijímateľov má personál na zreteli povinnosť prihliadať na ich individuálne potreby, čo sa realizuje pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov. Prijímateľom je poskytované základné sociálne poradenstvo a pracovníci sú súčinní pri vybavovaní úradných záležitostí (Sociálnej poisťovne, zdravotnej poisťovne, pošty a ďalšie verejné úrady). Samotná podpora prijímateľom je vykonávaná s ich informovaným súhlasom tak, aby boli v čo najväčšej miere účastní, pri samotnom vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, ale aj ostatných osobných dokladov, ktoré sú nevyhnutné pre bežné fungovanie, napríklad – rodný list, preukaz zdravotného poistenca, pri vypisovaní tlačív, pri písomnej a telefonickej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme prijímateľov. Prijímateľom je garantované poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania, aktivizuje ich k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje sociálnemu vylúčeniu. Zároveň majú prijímatelia právo na zabezpečenie dostupnosti informácií v zrozumiteľnej forme s rešpektom a úctou, o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby tak, aby bola zabezpečená možnosť ich zapojenia sa do rozhodovania. V komunitnom centre je poskytované sociálne poradenstvo so súhlasom samotných prijímateľov.

II. Oblasť: PERSONÁLNE ŠTANDARDY

2.1 Kritérium: Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby

Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby sú vyškolení a majú aj písomné informácie o základných ľudských právach a slobodách, sú oboznámení s národnými a medzinárodnými ľudsko-právnymi štandardmi. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti v poskytovaní sociálnej služby, poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú informovaní, vzdelávaní a podporovaní v oblasti ľudských práv a slobôd.

2.2 Kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest.

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 sociálnej služby. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnej služby.

Spôsob plnenia: Poskytovateľ sociálnej služby má v rámci Mesta Levoča 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.

2.3 Kritérium: Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

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

Spôsob plnenia: 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.

2.4 Kritérium: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa 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 napĺňovanie 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 sociálnej služby a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnej služby a efektívne využívanie ekonomických zdrojov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len

„individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

Spôsob plnenia:

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 prehlbovania 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

Realizácia, organizovanie školení, vzdelávacích akcií

Všetci zamestnanci sú povinní sústavne si prehlbovať 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.

Kategórie 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 prispôobuje 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.

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 požiaru 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 mesta Levoča. Takéto školenia vykonávajú interní zamestnanci alebo externí odborne kompetentní lektori.

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.

2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej má písomne vypracovaný program externej supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni externej supervízie. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje priebežne počas roka pravidelnú externú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou.

Spôsob plnenia: Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečí prostredníctvom inej osoby pravidelnú externú supervíziu organizácie priebežne počas roka. 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

II. Oblasť: PREVÁDZKOVÉ ŠTANDARDY

3.1 Kritérium: Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby

Prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu sociálnej služby, počtu a potrebám prijímateľov sociálnej služby a sú v súlade s platnými právnymi predpismi. Priestory poskytovateľa sociálnej služby sú v dobrom technickom stave, sú prístupné pre všetky osoby v zmysle univerzálneho navrhovania. Osvetlenie priestorov poskytovateľa sociálnej služby, vykurovanie a vetranie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Prijímatelia sociálnej služby majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam. Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím/imobilizačným syndrómom majú zabezpečený, prispôsobený a bezbariérový prístup.

Spôsob plnenia: Sociálna služba mesta Levoča je poskytovaná v komunitnom centre, Levočské Lúky č. 3 v Levoči. Štandardy poskytovania služby zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov sociálnej služby.

3.2 Kritérium: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov

Poskytovateľ sociálnej služby disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby. Dispozícia objektov poskytovateľa sociálnej služby vedie k interakcii medzi prijímateľmi sociálnej služby a zamestnancami, medzi prijímateľmi sociálnej služby a návštevníkmi a medzi prijímateľmi sociálnej služby navzájom. Poskytovateľ sociálnej služby má špecificky navrhnuté priestory/miestnosti pre voľnočasové aktivity prijímateľov sociálnej služby.

Spôsob plnenia: Prijímateľ sociálnej služby vykonáva činnosti, za účelom obnovy, udržania alebo rozvoja jeho fyzických a psychických schopností, a za účelom zabránenia sociálnej izolácii. Záujmová činnosť je orientovaná na ponuku voľnočasových aktivít, ktoré napomáhajú rozvoju ich schopností a zručností. Vychádzajú z požiadaviek prijímateľov sociálnej služby a sú primerané ich veku a zdravotnému stavu.

Zariadenie má priestorové vybavenie na voľnočasové aktivity prijímateľov sociálnych služieb.

3.3 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 prijme 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 obecného 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 Levoči, dňa 9 . 4 . 2 0 2 6

Ing. Miroslav Vilkovský, MBA
primátor mesta

