

MESTO KROMPACHY



Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM

Vypracoval:

Mgr. Kristína Miháliková, odborný pracovník – garant komunitného centra
Ing. Ján Ivančo, vedúci odd. OSaSV

Schválil:

Ing. Iveta Rušinová, primátorka mesta

	MESTO KROMPACHY	Strana 2/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

OBSAH:

1. Úvod

2. Zoznam skratiek

3. Oblasť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd

- 3.1. Kritérium: Základné ľudské práva a slobody
- 3.2. Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby
- 3.3. Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

4. Oblasť procedurálnych podmienok

- 4.1. Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby.
- 4.2. Kritérium: Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy.
- 4.3. Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
- 4.4. 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.
- 4.5. 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.
- 4.6. Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.
- 4.7. Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.
- 4.8. Kritérium: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov.
- 4.9. 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 sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.
- 4.10. 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.

	MESTO KROMPACHY	Strana 3/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

5. Oblasť personálnych podmienok

- 5.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s §84 zákona s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám.
- 5.2 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 5.3 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.
- 5.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.

6. Oblasť prevádzkových podmienok

- 6.1. 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.
- 6.2. 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, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)
- 6.3. Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu.
- 6.4. Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov.

7. Záver

8. Zoznam príloh

9. Zoznam všeobecne záväzných predpisov a interných smerníc mesta

	MESTO KROMPACHY	Strana 4/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

1. ÚVOD

Mesto Krompachy (ďalej aj "mesto") je poskytovateľom sociálnych služieb v zmysle Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o sociálnych službách“). V zmysle uvedeného zákona (§ 104, príloha č. 2) mesto spracovalo tento dokument, ktorý určuje podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby krízovej intervencie – komunitného centra.

V komunitnom centre sa fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii, ktorá je ohrozená sociálnym vylúčením, alebo má obmedzené schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy pre zotrvávanie v segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby, poskytujú odborné činnosti, vykonáva preventívna aktivita, a zabezpečuje záujmovú činnosť. Sociálna služba v komunitnom centre sa poskytuje ambulantom a terénnou formou. Komunitné centrum je zamerané na marginalizovanú rómsku komunitu.

Základnou úlohou mesta pri výkone samosprávy je starostlivosť o potreby jeho obyvateľov. Mesto ako poskytovateľ viacerých druhov sociálnych služieb považuje dostupnosť a kvalitu sociálnych služieb poskytovaných vo verejnom záujme, ako jednu z hodnôt, na ktorých je celý systém komunitnej starostlivosti o svojich obyvateľov postavený.

2. ZOZNAM SKRATIEK:

Mesto - Mesto Krompachy
 KC - Komunitné centrum
 Poskytovateľ SS – Poskytovateľ sociálnej služby
 Prijímateľ SS – Prijímateľ sociálnej služby
 VZN - Všeobecne záväzné nariadenie mesta
 MsÚ – Mestský úrad Krompachy

3. OBLASŤ DODRŽIAVANIA ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD

3.1. Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

„Ľudia sú slobodní a rovní v dôstojnosti i v právach. Základné práva a slobody sú neodňateľné, nescudziteľné, nepremlčateľné a nezrušiteľné. Základné práva a slobody sa zaručujú na území Slovenskej republiky všetkým bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické, či iné zmýšľanie, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie. Nikoho nemožno z týchto dôvodov poškodzovať, zvyhodňovať alebo znevýhodňovať.“ (čl.12 Ústavy SR).

Podľa § 6 Zákona o sociálnych službách má fyzická osoba právo výberu sociálnej služby, formy jej poskytovania a právo výberu poskytovateľa sociálnej služby. Má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti, má právo na zabezpečenie dostupnosti informácií v jej zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná.

	MESTO KROMPACHY	Strana 5/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

Postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov SS má poskytovateľ SS zapracované vo vnútorných aktoch riadenia.

Zamestnanci poskytovateľa SS sa riadia Etickým kódexom zamestnanca Mesta Krompachy, zákonom č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon), Etickým kódexom sociálneho pracovníka. Za dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a protikorupčných opatrení sú zodpovední všetci zamestnanci, kontrolu vykonávajú vedúci zamestnanci. Prijímatelia SS majú možnosť vyjadriť spokojnosť či nespokojnosť, alebo svoje názory, pripomienky, ústne pri komunikácii so zamestnancami, s vedúcimi zamestnancami, písomne podaním podnetu, sťažnosti, elektronicky e-mailom, alebo pri dotazníkovom prieskume realizovanom pri vyhodnocovaní programu hospodárskeho a sociálneho rozvoja alebo komunitného plánu sociálnych služieb. Ochranu prijímateľa SS pri spracovaní a poskytovaní osobných údajov tretím osobám v zmysle GDPR poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje v zmysle prijatej bezpečnostnej dokumentácie.

Mesto pri poskytovaní sociálnej služby v KC plne rešpektuje základné ľudské práva a slobody žiadateľov a prijímateľov SS.

Základné práva a slobody sa zaručujú všetkým bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické, či iné zmýšľanie, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie.

Občan je pri poskytovaní základného sociálneho poradenstva, pred začatím poskytovania sociálnej služby v KC informovaný o základných ľudských právach, slobodách a o povinnostiach užívateľov služieb v KC.

Pri poskytovaní sociálnej služby v KC má prijímateľ SS právo:

- na ochranu osobných údajov,
- na slobodnú voľbu a aj v priebehu poskytovania služby zmeniť jej rozsah,
- na podávanie podnetov, pripomienok a sťažností,
- na slobodu pohybu,
- na vyjadrenie svojich názorov,
- na aktívnu spoluúčasť pri rozhodovaní o svojej osobe a rozsahu poskytovaných úkonov,
- na rešpektovanie súkromia vo vzťahu k dôveryhodnosti poskytnutých informácií,
- na rešpektovanie zásad rovnakého zaobchádzania a práva,
- na rešpektovanie sociálneho statusu,
- na rešpektovanie a zachovávanie prirodzenej ľudskej dôstojnosti.

Mesto v súlade s právnymi predpismi vyvodí príslušné opatrenia ak zistí neprípustné postoje a správanie svojich zamestnancov a poskytujúcich sociálnu službu v KC. Za neprijateľné je považované:

- ponižovanie, vysmievanie sa,
- ignorovanie, zastráňovanie,
- podvádžanie,
- vnucovanie,
- nerešpektovanie individuálneho tempa,
- obviňovanie,
- fyzické tresty,
- prijímanie osobných darov,

	MESTO KROMPACHY	Strana 6/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

- nenahlásenie situácie stretu záujmu, kedy prijímateľ SS alebo zamestnanec podliehajú dvom a viacerým autoritám ak sa ich požiadavky zásadne líšia od cieľov poskytovania sociálnej služby v KC.

Postup pri porušení kritéria 3.1:

1. Zamestnanec je povinný okamžite nahlásiť svojmu priamemu nadriadenému porušenie základných ľudských práv a slobôd.
2. Priamy nadriadený zamestnanec ihneď preverí podnet v priamo v KC a v písomnom zázname uvedie závery šetrenia a návrh na riešenie.
3. V prípade menej závažných porušení pravidiel správania sa zamestnanca priamy nadriadený zamestnanca vykoná:
 - upozornenie a pohovor so zamestnancom,
 - spoločné stretnutie prijímateľa SS s ospravedlnením sa zamestnanca,
4. V prípade závažných porušení pravidiel správania sa zamestnanca bude zamestnávateľ postupovať v zmysle pracovnoprávných predpisov.
5. Prijímateľ SS a jeho zákonný zástupca má právo podať sťažnosť.

3.2. Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Mesto poskytuje sociálnu službu v KC nachádzajúcom sa v prirodzenom prostredí v blízkosti lokality s koncentráciou obyvateľov z cieľovej skupiny. Sociálne služby v KC sú poskytované s ohľadom na aktuálne potreby, požiadavky a problémy s dôrazom na rešpektovanie individuálnej rozmanitosti prijímateľov SS, podporu rozvoja ich schopností, zručností a vedomostí tak, aby identita a osobná integrita prijímateľa SS bola plne zachovaná a aby sa aj prostredníctvom sociálnej služby v KC čo najviac podporovala ich nezávislosť. KC podporuje vytváranie pozitívneho dojmu o prijímateľovi SS, komunitné aktivity sú verejne prístupné.

Postup pri plnení kritéria 3.2:

1. Zamestnanec
 - pozorovaním a rozhovorom s prijímateľom SS vníma a zaznamenáva všetky jeho návrhy, ako by on chcel riešiť svoju nepriaznivú sociálnu situáciu,
 - získava dostupné informácie za účelom posúdenia individuálnych predpokladov prijímateľa SS a jeho schopnosti a úsilia riešiť nepriaznivú sociálnu situáciu vlastným pričinením,
 - pomáha zvyšovať zručnosti prijímateľa SS, podporuje a rozvíja ich osobnostné kompetencie a motiváciu k samostatnému riešeniu problémov, aktivizuje ich a posilňuje ich sebavedomie a zodpovednosť,
 - podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi SS smerom k nemu samému aj smerom k ostatným prijímateľom SS a smerom k verejnosti.
 - vyhodnocuje výsledky zrealizovaných odborných činností, iných činností a aktivít z hľadiska naplňania cieľov KC a potrieb prijímateľa SS.
2. KC organizuje komunitné aktivity a záujmové činnosti, preventívne aktivity a pomoc pri príprave na školské vyučovanie a zabezpečuje spoluprácu pri dobrovoľníckych aktivitách v prospech mesta alebo v prospech iných fyzických osôb (osamelých, nemocných, seniorov).

	MESTO KROMPACHY	Strana 7/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

3.3. Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

Rodina nestráca v žiadnom veku a žiadnej dobe na význame. Rodina a zázemie domova je nenahraditeľné. Žiadne sociálne služby alebo zariadenie nedokáže plnohodnotne nahradiť človeku domov a rodinu. Podmienky, v akých MRK žijú im umožňujú vytvárať veľké spoločenstvá, tieto rodiny i v súčasnosti reprezentujú tradičný typ viacgeneračnej rodiny.

Postup pri plnení kritéria 3.3:

Zamestnanec podporuje prijímateľa SS v začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí, dbá na rozvíjanie vzájomných vzťahov medzi členmi komunity a prijímateľom SS.

4. OBLASŤ PROCEDURÁLNYCH PODMIENOK

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

Poslaním KC je prostredníctvom poskytovania komplexných, odborných činností, iných činností a aktivít prispieť k sociálnemu začleňovaniu osôb sociálne vylúčených, a to ako na individuálnej, tak aj na lokálnej úrovni. Pod sociálnym začleňovaním sa rozumie sprístupňovanie takých príležitostí a možností, ktoré sociálne vylúčeným jednotlivcom a rodinám napomôžu plne sa zapojiť do ekonomického, sociálneho a kultúrneho života v danej lokalite i v celej spoločnosti.

KC bolo zriadené za účelom vytvorenia priestorových a materiálnych podmienok pre komunitný rozvoj, výkon komunitnej rehabilitácie, komunitnej a sociálnej práce, poskytovania sociálnych služieb pre príslušníkov marginalizovaných rómskych komunít, ako aj pre vzájomnú interakciu a spoločné aktivity príslušníkov marginalizovaných rómskych komunít a ostatného obyvateľstva.

KC je zamerané na napĺňanie nasledovných cieľov:

- zvyšovania sociálnych zručností, kompetencií a sociálnej mobility,
- prevencia a predchádzanie sociálno-patologických javov a rizikového správania,
- poskytovanie poradenskej činnosti pre potreby komunity a prijímateľa SS,
- poskytovanie vzdelávacích a voľno časových aktivít.

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

Sociálna služba v KC je poskytovaná ambulantnou a terénnou formou celoročne. Reflektuje aktuálnym potrebám a požiadavkám prijímateľa SS so zreteľom na zachovanie prirodzeného prostredia a vzťahov s rodinou, komunitou. Sociálna služba KC je poskytovaná na základe zápisu do registra poskytovateľov sociálnych služieb Košického samosprávneho kraja registračné číslo 142/2010 – OSV/6, v súlade s § 24d Zákona o sociálnych službách, čl. 4 VZN č. 1/2017 o úhradách za poskytovanie sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy. Bližšie podmienky a rozsah poskytovania sociálnych služieb v KC určuje Prevádzkový poriadok.

	MESTO KROMPACHY	Strana 8/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

4.3. Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Mesto, ako poskytovateľ SS neuzatvára zmluvu o poskytovaní sociálnej služby v KC. Sociálna služba v KC sa poskytuje prijímateľovi SS na základe ústnej zmluvy o dohodnutých podmienkach so súhlasom prijímateľa SS ako dotknutej osoby/užívateľa so správou, spracovaním a uchovávaním osobných údajov.

Postup pri plnení kritéria 4.3:

Pri záujme o poskytnutie služby V KC je záujemca oboznámený z podmienkami, cieľmi a účelom poskytovania tejto služby, taktiež je informovaný o dostupnosti poskytovania služby inými poskytovateľmi. Pri poskytovaní sociálneho poradenstva zodpovedný zamestnanec komunikuje jednoducho a nepoužíva cudzie slová a odborné výrazy. Spôsob dokumentácie o výkone sociálnej služby je uvedený v Spisovom obale klienta, obsahom ktorého je vedenie kompletnej spisovej dokumentácie pri výkone odborných činností, ďalších činností a aktivít v KC. Spisovú dokumentáciu sa zakladá na každého prijímateľa SS hneď pri jeho prvej intervencii. Všetky údaje v spise sú zaznamenávané v súlade s ochranou osobných údajov.

4.4. 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.

Poskytovateľ SS pri poskytovaní sociálnej služby v KC využíva odborné metódy, postupy a techniky sociálnej práce. V rámci procesu zamestnanec vykonáva pri prvom kontakte mapovanie potrieb a záujmov prijímateľa SS, vykoná sociálnu diagnostiku, osobnostnú analýzu, jeho postojov, záujmov a potrieb. Zamestnanec spoločne s prijímateľom SS identifikujú problém, záujem prijímateľa SS a prostredníctvom poradenstva spoločne navrhnu a dohodnú postup riešenia problému alebo možnosti splnenia záujmu. Navrhnutý postup sa odborne zameriava na individuálne potreby a požiadavky a aktívnu účasť prijímateľa SS.

Postup pri plnení kritéria 4.4:

Pri poskytovaní sociálneho poradenstva zodpovedný zamestnanec komunikuje jednoducho a nepoužíva cudzie slová a odborné výrazy. Prijímateľovi SS je poskytnuté dostatok informácií v jemu zrozumiteľnej podobe (verbálne, písomne, formou letáčika) a poskytnutá podpora pri vyjadrovaní svojich potrieb a cieľov, ktoré chce dosiahnuť. Informácie sú podávané po častiach, opakovane s overením, či prijímateľ informácii porozumel. Pre nasledujúce obdobie sa dohodne v prípade potreby ďalší kontakt a spôsob komunikácie.

Zamestnanec je pripravený poskytnúť sociálnu službu v KC aj osobám s demenciou, postihnutím, potom pri komunikácii používa gestá, používa propagačný materiál, fotografie z činnosti, alebo informáciu sprostredkuje kresbou.

Pri komunikácii s osobou s obmedzením na právne úkony musí byť pri rozhovore prítomný súdom ustanovený opatrovník.

	MESTO KROMPACHY	Strana 9/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

4.5. 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.

Sociálna služba KC v zmysle Zákona o sociálnych službách nie je poskytovaná na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa SS. Na základe uvedeného zamestnanci nevedú písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a nehodnotia priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa SS formou individuálneho plánu.

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

Problematika prevencie krízových situácií cez vedomé riadenie rizík je v sociálnych službách dôležitá a naliehavá, nakoľko sa týka všetkých aktérov, ktorí v nich pôsobia (poskytovateľ SS, zamestnanec, prijímateľ SS). Preto je nutné pomenovať rizika a následne tieto kvalifikovane eliminovať, aby nedochádzalo k situáciám, kedy je problematické garantovať dodržiavanie ľudských práv a slobôd prijímateľa SS a na druhej strane k ohrozeniu zdravia zamestnancov poskytovateľa SS. Mnoho krízových situácií, ku ktorým dochádza pri poskytovaní sociálnych služieb, vzniká v dôsledku neprofesionálneho prístupu zamestnanca a nedostatočného využívania odborných metód, postupov a nástrojov práce s prijímateľom SS.

Postupy pri plnení kritéria 4.6:

1. Všetky informácie o podmienkach poskytovania sociálnej služby v KC sa zverejňujú na verejne dostupných miestach (webové sídlo mesta, na informačnej tabuli KC) s cieľom zabezpečenia rovnosti príležitosti pre všetkých obyvateľov mesta.
2. Pravidelné zvyšovanie odbornosti zamestnancov (semináre, školenia, kurzy).
3. Pomenovanie rizík a krízových situácií.
4. KC vedie záznamy o vzniku krízových situácií a spôsobe ich riešenia.
5. Komunikácia s prijímateľom SS o účele a obsahu poskytovania sociálnej služby v KC, o oprávnených záujmoch zamestnancov, o povinnostiach poskytovateľa plniť zákonné a zmluvné podmienky.
6. Priebežné prijímanie ďalších opatrení na minimalizáciu rizík a prevenciu pred vznikom krízových situácií.
7. Platí zásada, že ochrana práv a slobôd prijímateľa SS je prvoradá, tejto zásade je nadradená len činnosť vedúca k záchrane ľudských životov a ochrane zdravia prijímateľov SS ako aj zamestnancov poskytovateľa SS.

Poskytovateľ SS má spracované interné normatívne akty v oblasti BOZP.

	MESTO KROMPACHY	Strana 10/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

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

Poskytovateľ SS aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom SS a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie, komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. O aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby KC mesto informuje:

- na svojom webovom sídle,
- na nástenných tabuliach v budove MsÚ, v KC v kancelárii TSP,
- v tlačovom periodiku Krompašský spravodajca,
- prostredníctvom letákov.

Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Krompachy obsahuje aj informačnú stratégiu o dostupnosti sociálnych služieb v meste.

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

V rámci poskytovania sociálnych služieb v KC zamestnanci v rámci práce s prijímateľom SS a sociálneho poradenstva informujú o iných sociálnych službách aj o možnostiach ich využitia a v rámci navrhovaných riešení môžu poskytnúť aj osobnú asistenciu, ak si to situácia alebo individuálne predpoklady prijímateľa SS vyžadujú.

Verejnosť má možnosť získať informácie o dostupnosti sociálnych služieb na webovom sídle mesta.

4.9. 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.

Spokojnosť s úrovňou a rozsahom poskytovaných služieb zisťuje poskytovateľ SS rozhovormi s prijímateľom SS alebo rodinnými príslušníkmi. Pripomienky, podnety, návrhy, námietky či sťažnosti môžu prijímateľa SS alebo rodinní príslušníci podávať kedykoľvek zamestnancom KC, ktorí ich tlmočia vedúcemu oddelenia ústnou aj písomnou formou resp. elektronicky. Zistenia a prípadné nezhody sú riešené neodkladne prijatím nápravných a preventívnych opatrení.

V prípade potreby za účelom zisťovania spätnej väzby od prijímateľov SS sú spracované dotazníky, z ktorých pripomienky sú chápané ako dôležitý zdroj informácií, ktoré slúžia na ďalšie skvalitňovanie sociálnej služby a to vyvođením dôsledkov a prijatím operatívnych opatrení zameraných na riešenie nedostatkov.

Pri vybavovaní sťažností je uplatňovaný vnútorný predpis Zásady postupu pri vybavovaní sťažností a petícií v podmienkach Mesta Krompachy.

4.10. 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.

Hodnotením prínosu a úrovne poskytovaných sociálnych služieb je spokojnosť/nespokojnosť prijímateľa SS, počet podaných podnetov, návrhov, námietok, príp. sťažností. Spokojnosť

	MESTO KROMPACHY	Strana 11/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

s poskytovaním služieb vyjadrujú prijímatelia SS individuálne pri osobných návštevách KC ale aj prostredníctvom dotazníkov.

Za účelom hodnotenia úrovne, kvality a aktuálneho stavu dopytu po poskytovaných sociálnych službách má mesto vypracované:

- Komunitný plán rozvoja sociálnych služieb,
- pravidelné hodnotenie programového rozpočtu mesta,
- plán kontrol zameraných na dodržiavanie platnej legislatívy, iných všeobecne záväzných predpisov a interných normotvorných aktov,
- plán kontrol uznesení mestského zastupiteľstva a výsledkov kontrol opatrení navrhnutých v protokoloch, alebo správach z týchto kontrol; všetky hodnotenia a závery sú prerokované v orgánoch mesta a verejnosti dostupné a archivované na webovom sídle mesta.

5. OBLASŤ PERSONÁLNYCH PODMIENOK

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

Organizačnú štruktúru určuje Organizačný poriadok Mestského úradu v Krompachoch, ktorý je zverejnený na webovom sídle mesta a zamestnanci sú s ňou oboznámení pri každej zmene.

Štruktúra pracovníkov KC:

- Odborný pracovník – garant KC (OPG)
- Odborný pracovník KC (OP)
- Asistent odborného pracovníka (AsOP)

Základnou podmienkou pri prijímaní zamestnanca KC je splnenie kvalifikačných predpokladov v zmysle Zákona o sociálnych službách § 84 pri pracovných pozíciách odborný pracovník - garant a odborný pracovník KC. Pracovná náplň zamestnancov na jednotlivých pracovných pozíciách je písomne stanovená v pracovnej náplni každého zamestnanca, kde je zároveň uvedený aj kvalifikačný predpoklad.

Za účelom zvyšovania kvality sociálnych služieb a napĺňania potrieb prijímateľov SS mesto vytvára pracovné podmienky na spoluprácu pracovníkov jednotlivých oddelení a úsekov vrátane dobrovoľníkov.

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

KC je metodicky a projektovo riadené v zmysle Národného projektu Komunitné centrá v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunít. Tento projekt sa realizuje vďaka podporu z Európskeho sociálneho fondu v rámci Operačného programu Ľudské zdroje. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru pracovníkov KC a počet pracovných miest na základe Zmluvy o spolupráci s Ministerstvom vnútra SR/ÚSVRK, ktorí spĺňajú kvalifikačné požiadavky.

Podmienky na prijímanie zamestnancov v súlade so zákonom č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov, so zákonom č. 552/2003 Z. z. o výkone prác vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov, so zákonom č. 553/2003 Z. z. odmeňovaní niektorých

	MESTO KROMPACHY	Strana 12/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

zamestnancov pri výkone prác vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s platnou Kolektívnou zmluvou konkretizuje Pracovný poriadok zamestnancov Mesta Krompachy, ktorý stanovuje postup pri prijímaní nových zamestnancov na voľné pracovné miesta, priebeh výberového konania a spôsob informovania o voľných miestach. Pri výbere nového zamestnanca zamestnávateľ postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovno – právnej oblasti a antidiskriminačným zákonom.

Účelom adaptačného procesu zamestnanca je umožniť čo najefektívnejšie zoznámenie sa zamestnanca s príslušnými všeobecne záväznými predpismi, internými predpismi zamestnávateľa, novým pracovným miestom, podmienkami práce, so spolupracovníkmi s cieľom získať čo najrýchlejšie plnohodnotného a stabilizovaného zamestnanca.

Prijímanie a zaškolenie prebieha na týchto úrovniach:

- bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci, ochrana pred požiarom – zabezpečuje bezpečnostný technik; výstup záznam o účasti,
- ochrana dát a osobných údajov – zodpovedná osoba; výstup certifikát,
- základné interné predpisy (pracovný poriadok, organizačný poriadok, kolektívna zmluva, etický kódex) a spôsob evidencie dochádzky - zabezpečuje personalista; výstup Prehlásenie o oboznámení sa,
- používanie osobných ochranných pracovných pomôcok – zabezpečuje príslušný vedúci zamestnanec; výstup dokument Poučenie pracovníka o správnom používaní pridelených OOPP,
- všeobecne záväzné právne predpisy a interná dokumentácia, ktorá priamo súvisí s konkrétnou pracovnou pozíciou a oboznámenie sa s miestom výkonu práce – zabezpečuje priamy nadriadený pracovník, alebo poverený zamestnanec; výstup Prehlásenie o oboznámení sa,
- sprevádzanie, podpora a pomoc počas adaptačného procesu – zabezpečuje poverený zamestnanec spravidla 3 mesiace.

5.3. 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.

Po adaptačnom procese sú nastavené procesy ďalšieho vzdelávania a odborného rastu, keďže zamestnanec potrebuje neustálu starostlivosť o svoju kvalifikáciu. Len tak môže byť naplnený predpoklad, že kvalitné sociálne služby sa vykonávajú postupmi zodpovedajúcimi najnovším poznatkom. Vzdelávanie je zabezpečované externými organizáciami. Zamestnávateľ po dohode so zamestnancom upraví pracovné podmienky tak, aby mu bolo umožnené ďalšie vzdelávanie (napr.: externé štúdium, certifikované vzdelávacie aktivity a i.).

5.4. Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.

Realizácia supervízie v sociálnych službách predstavuje významný zdroj profesionálnej podpory pre pracovníkov v sociálnych službách, ktorý napomáha nielen profesionálnemu rozvoju spôsobilostí, overovaniu správnosti postupov, hľadaniu alternatív, ale aj ochrane voči syndrómu vyhorenia, udržaniu a zvyšovaniu statusu profesie, k ochrane prijímateľa SS pred poškodením a zároveň k efektívnejšiemu výkonu sociálnej práce.

	MESTO KROMPACHY	Strana 13/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

Poskytovateľ SS má vypracovaný plán supervízie, ktorý obsahuje realizáciu supervízie pre pracovníkov na všetkých úrovniach vrátane tém, rozsahu a foriem supervízie a časového harmonogramu supervíznych stretnutí.

6. OBLASŤ PREVÁDZKOVÝCH PODMIENOK

6.1. 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.

Sociálna služba nie je charakterizovaná iba uplatňovanými procesmi a postupmi odborných a iných zamestnancov poskytovateľa PSS. Dôležité sú aj aspekty prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná a jej celkový režim (organizácia, prevádzka). Prevádzkové podmienky majú vplyv na zabezpečovanie prakticky všetkých činností poskytovaných v rámci sociálnej služby - bežné denné činnosti, vzdelávanie, pracovné aktivity, stravovanie, voľno-časové aktivity a iné. Oblasť dohľadu nad pracovnými podmienkami a dohľad nad zdravím zamestnancov má mesto zabezpečené externe s MEDISON s.r.o. pracovná zdravotná služba. Mesto poskytuje sociálne služby v KC v súlade s Prevádzkovým poriadkom.


Prevádzkové podmienky v KC (priestorové, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov SS, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľa a sú v súlade s platnými právnymi predpismi. Priestory v ktorých je sociálna služba poskytovaná umožňujú prijímateľom SS uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa prispôbujú potrebám prijímateľov SS a vytvárajú vhodné podmienky na napĺňanie cieľov individuálnych plánov prijímateľov SS.

6.2. 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, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)

Mesto pre záujemcov o sociálne služby, ich rodinu a verejnosť poskytuje informácie o sociálnej službe tak, aby boli dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme a to priamo v KC a aj prostredníctvom príslušného oddelenia MsÚ. Informácie sú dostupné ústnou formou, písomnou formou, elektronickou formou na webovej stránke mesta, prostredníctvom tlačového periodika Krompašský spravodajca.

6.3. Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu.

Keďže ide o otázku verejného záujmu a priorit, zároveň o uplatňovanie najširšej spoločenskej solidarity (sociálne služby sú financované aj cez systém daní) verejnosť má právo na informáciu, za akých podmienok sú sociálne služby u poskytovateľa SS poskytované a ako sú využívané verejné prostriedky vyčlenené pre tento účel. Vypracovávanie výročnej správy alebo záverečného účtu je formou širšej sociálnej kontroly.

	MESTO KROMPACHY	Strana 14/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

Poskytovateľom SS je Mesto Krompachy a v súlade so všeobecne záväznými predpismi § 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy písomne vypracováva záverečný účet za predchádzajúci rozpočtový rok, ktorý je verejne prístupný na webovej sídle mesta najneskôr do 30.6. príslušného kalendárneho roka.

6.4. Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov.

Mesto, ako poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom.

Zmluvy sú v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov zverejnené na webovom sídle mesta.

Podľa Smernice na vedenie účtovníctva a obeh účtovných dokladov darovacie zmluvy uzatvára primátor mesta v zmysle Zásad hospodárenia a nakladania s majetkom mesta.

Podľa Etického kódexu zamestnanca Mesta Krompachy zamestnanec nie je oprávnený vyžadovať a prijímať žiadne finančné alebo iné dary a pozornosti ani iné výhody za práce, ktoré súvisia s plnením jeho pracovných povinností.

7. ZÁVER

V súlade s Národnými prioritami rozvoja sociálnych služieb je nutné do roku 2020 zabezpečiť realizáciu práva občana na poskytovanie sociálnej služby so zohľadnením ľudsko-právneho, nediskriminačného prístupu, s dôrazom na rešpektovanie ľudskej dôstojnosti, zabezpečiť dostupnosť sociálnych služieb v súlade s potrebami cieľových skupín a komunity, zabezpečiť rozvoj sociálnych služieb dostupných pre osoby v segregovaných lokalitách s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby, zvýšiť dostupnosť komunitných sociálnych služieb s dôrazom na rozvoj sociálnych služieb pre rodinu, ktorá sa stará o svojho člena, odkázaného na pomoc inej osoby pri sebaobslužbe, deinštitucionalizovať sociálne služby, presadiť princíp integrovanej dlhodobej zdravotno-sociálnej starostlivosti, zaviesť systém zabezpečenia a hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb.

8. ZOZNAM PRÍLOH

- Výpis z registra poskytovateľov
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Prevádzkový poriadok KC

9. ZOZNAM VŠEOBECNE ZÁVÄZNÝCH PREDPISOV A INTERNÝCH SMERNÍC MESTA

- Štatút Mesta Krompachy
- Pracovný poriadok zamestnancov Mesta Krompachy
- Organizačný poriadok Mestského úradu v Krompachoch.
- Kolektívna zmluva
- Etický kódex zamestnanca Mesta Krompachy
- Dokumentácia BOZP

	MESTO KROMPACHY	Strana 15/15
	Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy KOMUNITNÉ CENTRUM	Číslo 1/2019

- Bezpečnostná dokumentácia (ochrana osobných údajov)
- Zásady postupu pri vybavovaní sťažností a petícií v podmienkach Mesta Krompachy
- Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Krompachy
- VZN č. 1/2017 o úhradách za poskytovanie sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Mesta Krompachy

V Krompachoch, dňa 08.10.2019.

Ing. Iveta Rušinová
Primátorka mesta