



INTERNÁ SMERNICA IS – 03/02

Štandardy kvality poskytovaných sociálnych služieb v ZSS Breza Tornaľa

Domov sociálnych služieb

	Vypracovala:	Pripomienkoval:	Schválila:
Meno a priezvisko:	Mgr. Magdaléna Balagová Ing. Estera Lichvarčíková	Ing. Alžbeta Pupalová	Ing. Ida Melichová
Funkcia:	Sociálny pracovník Vedúca SZÚ	Vedúca TPÚ, MK	riaditeľka
Dátum:	29.12.2023	30.12.2023	31.12.2023
Podpis:			
Účinnosť nadobúda:	1.1.2024		
Vydanie:	4		
Revízia:	0		
Výtlačok:			

Štandardy kvality

Krátka história zariadenia

Zariadenie sociálnych služieb Breza Tornaľa (ďalej len ZSS Tornaľa) poskytuje sociálne služby celoročnou pobytovou formou. Zariadenie bolo účelovo postavené a odovzdané do užívania dňa 23. apríla 1981 ako Domov dôchodcov.

Zriaďovateľom zariadenia bol Krajský úrad v Banskej Bystrici. Na základe zákona NR SR č. 416/2001 Z. z. o prechode niektorých pôsobností z orgánov štátnej správy na obce a VÚC sa od 1. 7. 2002 stal zriaďovateľom zariadenia Vyšší územný celok – Banskobystrický samosprávny kraj.

Počas existencie ZSS Tornaľa došlo k rozšíreniu resp. zmene druhov poskytovaných služieb. Od roku 1981 boli poskytované sociálne služby seniorom v Domove dôchodcov. Od 1. marca 1991 bola súčasťou domova dôchodcov Stanica opatrovateľskej služby s kapacitou 10 detí vo veku 2-15 rokov, od 1. septembra 2002 do 30. júna 2010 Zariadenie dočasnej starostlivosti o deti.

Od 1. júla 2002 v súvislosti s prechodom pôsobností z krajských úradov a z okresných úradov na vyššie územné celky a obce, prenesením výkonu pôsobností štátnej správy na samosprávne kraje a obce došlo k zmene služieb v Domove dôchodcov a domove sociálnych služieb. Ďalšou zmenou v štruktúre poskytovaných služieb bolo od 1. júla 2010 zriadenie Domova na pol ceste a od 1. novembra 2011 – Zariadenie podporovaného bývania. Služby boli poskytované do 30. mája 2013 pre 179 prijímateľov.

Od 1. júna 2013 – na základe rozhodnutia Úradu verejného zdravotníctva bola kapacita zariadenia znížená na 175 miest. Poskytujú sa sociálne služby v zariadení pre seniorov, v domove sociálnych služieb a v zariadení podporovaného bývania. 11. februára 2019 bolo zahájené poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti na základe zmluvného vzťahu so zdravotnými poisťovňami.

ZSS Tornaľa zamestnáva t. č. 90 zamestnancov. Sú si vedomí, že to čo robia je ich poslaním a ich práca je zodpovedná a náročná. Kvalitná práca by sa mohla vykonávať ťažko bez vytvorenia vhodných podmienok, prostredia a vzdelávania.

Na základe Zriaďovacej listiny č. 01203/2023/ODDSS 60945/2023 sa od 01.01.2024 mení názov poskytovateľa sociálnej služby z Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb na **Zariadenie sociálnych služieb Breza – Szociális Szolgáltatások Intézménye Breza**.

Kľúčové pojmy :

Zákon č. 448/2008 Z. z. Zákon 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 č. 448/2008 o sociálnych službách)

Všeobecne záväzné nariadenie Banskobystrického samosprávneho kraja (ďalej len VZN BBSK) - právna norma vydávaná orgánom samosprávy vo veciach územnej samosprávy a prenesenej štátnej správy, ktorá je všeobecne záväzná pre všetky osoby a subjekty pôsobiace na území daného samosprávneho celku

Sociálna služba - odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na

- prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,

- zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
- zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
- riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
- prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny,
- zabezpečenie starostlivosti o dieťa z dôvodu situácie v rodine, ktorá vyžaduje pomoc pri starostlivosti o dieťa.

Nepriaznivá sociálna situácia - ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzenie jej schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy

- z dôvodu, že nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb,
- pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností,
- pre ohrozenie jej vývoja z dôvodu jej zdravotného postihnutia, ak ide o dieťa do siedmich rokov veku,
- pre ťažké zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav,
- z dôvodu, že dovŕšila vek potrebný na nárok na starobný dôchodok podľa osobitného predpisu (ďalej len „dôchodkový vek“),
- pre výkon opatrovania fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím,
- pre ohrozenie správaním iných fyzických osôb alebo, ak sa stala obeťou správania iných fyzických osôb, alebo
- pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby,
- z dôvodu straty bývania alebo ohrozenia stratou bývania.

Druh sociálnej služby - sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku.

Prijímateľ sociálnej služby (ďalej len prijímateľ) - fyzická osoba, ktorej je poskytovaná sociálna služba

Poskytovateľ sociálnej služby (ďalej len poskytovateľ) - právnická alebo fyzická osoba, ktorá má oprávnenie poskytovať sociálnu službu je vedená v Registri poskytovateľov sociálnych služieb

Poskytovateľ sociálnej služby: Zariadenie sociálnych služieb Breza – Szociális Szolgáltatások Intézménye Breza.

Sídlo : Úzka 377/49, 98201 Tornaľa

Domov sociálnych služieb (ďalej len DSS) - sa poskytuje sociálna služba v zmysle § 38 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Sociálna služba v DSS s kapacitou 60 prijímateľov sa poskytuje fyzickej osobe do dovŕšenia dôchodkového veku odkázanej na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3, alebo nevidiacej alebo prakticky nevidiacej fyzickej osobe a jej stupeň odkázanosti je najmenej III. podľa prílohy č. 3.

Poskytuje sa - pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
- sociálne poradenstvo,
- sociálna rehabilitácia,
- ošetrovateľská starostlivosť,
- ubytovanie,
- stravovanie,
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
- osobné vybavenie.

Zabezpečuje sa - rozvoj pracovných zručností,
- pomoc pri pracovnom uplatnení,
- záujmová činnosť

Utvárajú sa podmienky na - vzdelávanie
- úschovu cenných vecí.

Forma sociálnej služby - pobytová celoročná

V texte sa výrazy „prijímateľ „ a opatrovateľ „ používajú v univerzálnom zmysle, zahŕňajúc aj ich ženské varianty „prijímateľka“ a „opatrovateľka“.

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju naplňuje a realizuje.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.

V DSS sa poskytuje sociálna služba, ktorá je odbornou činnosťou, obslužnou činnosťou alebo ďalšou činnosťou alebo súborom týchto činností. Zamerané sú na prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti, zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby, riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny, prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny.

Účel a obsah je špecifikovaný v zriaďovacej listine a premieta sa do poslania, vízie, hodnôt a cieľov zariadenia sociálnych služieb (ďalej len zariadenie). Ciele spĺňajú požiadavky metodiky SMART.

Poslanie zariadenia a dlhodobá vízia sú vypracované, zverejnené a prístupné v Politike kvality. Ciele kvality sú vypracované, zverejnené v zariadení a prístupné k nahliadnutiu. Menia sa v súlade s potrebami každý rok.

Monitorovanie odborných, obslužných a ďalších činností a ich súladu s poslaním, víziou, hodnotami a prístupmi vykonávajú riadiaci a odborní zamestnanci zariadenia v partnerskom vzťahu a na základe individuálneho prístupu. To vedie prijímateľa sociálnych služieb (ďalej len prijímateľ) k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu. Cieľom je preverovať vhodnosť, správnosť a účelnosť prijatých metód, postupov a techník, ich dodržiavanie a navrhovať zlepšenie, alebo nápravné a preventívne opatrenia.

Validácia (overovanie) sa vykonáva ako komplexné posúdenie všetkých opatrení a to jedenkrát ročne. Vykonávajú ju riadiaci zamestnanci zariadenia. V prípade potreby sa navrhne zmena poslania, vízie, hodnôt a prístupov, alebo nápravné opatrenia v odborných, obslužných a ďalších činnostiach, postupoch a písomne fixovaných pravidlách.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje partnerský a individuálny prístup vo vzťahu k svojim prijímateľom. Partnerský prístup znamená predovšetkým vzájomný rešpekt a úctu. Vyžaduje si to správanie, ktoré nezraňuje dôstojnosť. Partnerský prístup vedie k úcte k sebe, k druhým, k prostrediu, v ktorom žijeme. Vychádza z vopred dohodnutých pravidiel. Pravidlá partnerského prístupu sú stanovené v etickom kódexe pre zamestnancov a pre prijímateľov v domácom poriadku.

Ciele, stratégia a plán poskytovania sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov. Individuálny prístup k prijímateľom je kľúčový pre ich efektívnu podporu. Tento prístup rešpektuje jedinečné potreby a preferencie každého prijímateľa, čím zvyšuje ich dôveru v poskytovateľa služieb. Zároveň posilňuje samostatnosť prijímateľa a pomáha mu lepšie zvládať svoj život. Vychádza zo zapojenia prijímateľa do riešenia vlastnej situácie a zlepšuje celkovú kvalitu života prijímateľa. Pri zameraní sa na tento prístup je dôležité aktívne počúvať prijímateľa, rešpektovať jeho hodnoty a preferencie, podporovať ho v rozvoji schopností a byť flexibilnými a prispôsobivými voči jeho meniacim sa potrebám. Týmto spôsobom individuálny prístup nie len zlepšuje služby, ale aj posilňuje vzťahy medzi prijímateľom a poskytovateľom.

Partnerský a individuálny prístup vedie prijímateľov k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu. Pre poskytovanie sociálnej služby je dôležitá práve metóda splnomocňovania = zmocňovania. Ide o proces, ktorý pomáha prijímateľovi pozitívne ovplyvňovať svoj život. Ľudia sa nemôžu nechať zmocňovať inými, ale môžu sa naučiť byť silní sami za seba a nadobúdajú väčšiu kontrolu nad svojím životom.

Poslanie zariadenia

Zmysel poslania zariadenia spočíva vo vytvorení optimálneho prostredia pre prijímateľa sociálnej služby tak, aby v čo najväčšej miere pripomínalo rodinné prostredie.

Strategická vízia

Prioritou zariadenia je dosiahnuť najoptimálnejšie podmienky poskytovania sociálnych služieb z hľadiska spokojnosti prijímateľov ako aj zriaďovateľa zariadenia. Pozornosť sa sústreďuje na zabezpečenie prostredia, ktoré podporuje čo najvyššiu mieru sebestačnosti a autonómie prijímateľa a zároveň sa mu poskytujú odborné, obslužné a ďalšie služby. U zamestnancov je to zabezpečenie možnosti zvyšovania odbornosti a vytvorenie pokojnej pracovnej atmosféry, v ktorej budú môcť vybudovať optimálny vzťah prijímateľa a poskytovateľa sociálnej služby. Pri napĺňaní stanovených priorít zariadenia sa kladie dôraz na ekonomickú stabilitu zariadenia a prihliada na potrebu ekonomickej efektívnosti. *Chceme byť zariadením, ktoré poskytuje komplexné služby v sociálnej a ošetrovateľskej oblasti so zameraním na odborný prístup kvalifikovaným personálom s dôrazom na individualitu a dôstojnosť prijímateľa.*

Monitorovanie a meranie:

Dosahovanie cieľov a vízie vo vyhodnotení 1 x ročne

1.2 Kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené 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.

Sociálne služby v DSS sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu, zdravotnému postihnutiu a veku, alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby. Sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ vybral. Prijímateľ má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje zachovávať jeho základné ľudské práva a slobody a jeho prirodzenú ľudskú dôstojnosť.

Práva a právom chránené záujmy prijímateľa sú zakotvené v Ústave SR, v Dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd, Dohovore o právach osôb so zdravotným postihnutím, vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Európskej sociálnej charte a jej revíziách, v Charte základných práv Európskej únie a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spoluzitia.

Poskytovateľ sociálnej služby deklaruje, že neodopiera prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené 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 č. 448/2008 o sociálnych službách). Sociálna služba nie je poskytovaná žiadnemu prijímateľovi bez jeho súhlasu. Záujemca je jemu zrozumiteľným spôsobom informovaný o poskytovaní sociálnej služby. Sociálny pracovník počas rozhovoru so záujemcom o sociálnu službu poskytne informácie o sociálnej službe, o jej vhodnosti vzhľadom na jeho stav a situáciu. Záujemca je informovaný o rôznych dostupných službách a o tom, ako môžu tieto sociálne služby vyhovovať jeho potrebám a požiadavkám. Rozhovor prebieha počas základného sociálneho poradenstva, kde je priestor na otázky a vyjasnenia. Sociálny pracovník postupuje podľa internej smernice IS – 55 Postup prijímania a predvolávania občanov do ZSS Tornaľa. V prípade vhodnosti sociálnej služby a po prijatí žiadosti o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, posudku o odkázanosti na sociálnu službu a právoplatného rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu sociálny pracovník zaeviduje žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby aj s povinnými náležitosťami do poradovníka čakateľov a do Informačného systému sociálnych služieb IS SoS. Získané informácie od záujemcu slúžia ako podklady do adaptačného procesu a individuálneho prístupu ku potencionálnemu prijímateľovi. Sociálny pracovník informuje záujemcu o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej

služby vyplynú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.

Poskytovateľ sociálnej služby dbá o dodržiavanie zákona č. 448/2008 o sociálnych službách, Všeobecne záväzného nariadenia Banskobystrického samosprávneho kraja (ďalej len VZN BBSK), čo znamená, že prijímateľovi sa poskytujú sociálne služby, ktoré sú dohodnuté v zmluve

o poskytovaní sociálnej služby a za ktoré si platí. Zoznam dokumentov súvisiacich s ľudskými právami a slobodami je zverejnený na nástenke pri vstupe do budovy zariadenia a prijímateľ ich má k dispozícii aj na nástenke v pavilónovej časti a kancelárskych priestoroch sociálnych pracovníkov.

Základné ľudské práva a slobody sú prezentované novoprijatému prijímateľovi v adaptačnom procese v ich zrozumiteľnej forme. Prijímateľ má možnosť o svojich právach a slobodách sa kedykoľvek informovať u sociálnych pracovníkov, vedenia zariadenia prípadne prostredníctvom svojich zástupcov vo Výbore obyvateľov.

Poskytovateľ sociálnej služby akceptuje slobodnú vôľu prijímateľa, rešpektuje právo prijímateľa na sebaurčenie, súkromie a bezpečie. Sociálne služby poskytuje v prostredí, ktoré si prijímateľ vybral. Zároveň vytvára také podmienky, aby zabezpečil ochranu práv prijímateľa na bezpečie, ochranu pred akýmkoľvek formami zneužívania, diskriminácie a pod.

Zamestnanci pristupujú k prijímateľovi profesionálne, s rešpektom a úctou. Uplatňujú pozitívny individuálny prístup a individuálne plánovanie pre zachovanie vlastnej identity, osobnej integrity a nezávislosti prijímateľa. Zároveň podporujú vytváranie pozitívneho obrazu o ňom.

Oslovovanie prijímateľa

Zamestnanci oslovujú prijímateľa priezviskom (pani..., pán..., prípadne titulom). Zamestnanci prijímateľovi vykajú. Oslovovanie rešpektuje postavenie prijímateľa, jeho vek a dôstojnosť. Je prejavom úcty a rešpektu zo strany zamestnanca. Na základe priania prijímateľa je možné používať iné oslovenie a tykanie, toto prianie je písomne zaznamenané v informačnom systéme IS Cygnus (ďalej len IS Cygnus).

Rovnaké zaobchádzanie

Poskytovateľ sociálnej služby dodržiava zásady rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnej služby t. j. všetci prijímatelia v zariadení majú rovnaké práva a povinnosti bez ohľadu na vek, pohlavie, národnosť, rasu, náboženské vyznanie, sexuálnu orientáciu a sociálny pôvod.

Právo na súkromie

Prijímateľ má právo na súkromie, nenarušovanie osobného priestoru, na ochranu osobných údajov a dôvernosť poskytnutých informácií v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách.

Prijímateľ má právo na základné vybavenie izby stanovené Všeobecne záväzným nariadením BBSK a v súlade s vyhláškou č. 259/2008 MZ SR v znení neskorších dodatkov. Zamestnanci pred vstupom do izby prijímateľa vždy zaklopú a sú povinní počkať na jeho súhlas.

Prijímateľ rozhoduje sám, čo si oblečie a akým spôsobom (zamestnanec môže odporučiť), na požiadanie mu zamestnanec pomôže. Prijímateľ má možnosť uzamykania izby a v prípade záujmu a potreby aj osobných vecí v skrini.

Zamestnanci rešpektujú súkromie a intimitu prijímateľa pri vykonávaní hygieny a iných úkonov. Zamestnanci sú povinní rešpektovať priania prijímateľa týkajúce sa odmietnutia prítomnosti personálu pri kúpaní alebo sprchovaní. Pri kúpaní je nutné zachovať intimitu prijímateľa (kúpať jednotlivito, zatvárať dvere). Pre prijímateľa sú vytvorené podmienky tak, aby si mohol vykonávať hygienu samostatne. U prijímateľa s obmedzenou mobilitou, u ktorého sa toaleta vykonáva na toaletných stoličkách (kreslách), sa na vytvorenie intimity využívajú paravány a závesy. Po vykonaní potreby sa nádoby ihneď vyprázdnia, umyjú a vydezinfikujú službukonajúcim personálom.

Sloboda prejavu a výberu

Prijímateľ môže prejavíť svoj názor na všetkých úrovniach riadenia bez toho, aby bol za uvedený názor kritizovaný, odsudzovaný alebo inak diskriminovaný. Svoje názory, postrehy, pripomienky alebo návrhy má možnosť prejavovať priamo u všetkých zamestnancov zariadenia prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov – rozhovory, schránka, písomné podnety, pripomienky, návrhy, sťažnosti a príspevky v internom mesačníku Domovníček. Svoje podnety, návrhy, pripomienky a sťažnosti môže podávať i anonymne v schránke podnetov, pripomienok, návrhov a sťažností.

Prijímateľ má právo na podávanie návrhov na zlepšenie a skvalitnenie podmienok života v zariadení, skvalitnenie a zlepšenie poskytovanej sociálnej služby. Uplatňuje ho individuálne prípadne spoločne prostredníctvom svojich zástupcov. Prijímateľia majú založený Výbor obyvateľov, ktorý prezentuje problémy, požiadavky a návrhy na zlepšenie a skvalitnenie služieb. K zasadnutiu Výboru obyvateľov prizývajú riaditeľa, vedúcu sociálno-zdravotného úseku (ďalej len SZÚ) a zamestnancov, ktorých sa ich požiadavky týkajú.

Podľa stanov Zhromaždenia obyvateľov a zamestnancov zariadenia sa podieľajú na určovaní životných podmienok zariadenia prostredníctvom zvolených zástupcov prijímateľov sociálnej služby. Ciele, členstvo práva a povinnosti členov a orgány zhromaždenia opisuje IS 52 Stanovy zhromaždenia obyvateľov a zamestnancov ZSS Tornaľa. Zhromaždenie obyvateľov a zamestnancov zvoláva výbor obyvateľov a zamestnancov minimálne dva krát v roku, alebo na požiadanie riaditeľa.

Prijímateľ má právo na vzdelanie a prípravu na zamestnanie (spolupráca s ÚPSVaR, vzdelávanie).

Ochrana osobných údajov

Prijímateľovi sa zabezpečuje ochrana jeho osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z. z. Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Listové tajomstvo

O doručení zásielky prijímateľovi sa urobí záznam v evidencii doručenej pošty prijímateľov u správcu registratúry v deň došlej pošty. Postúpi sa vedúcej SZÚ, ktorá zásielky zaeviduje. Pridelí inštruktorovi sociálnej rehabilitácie, ktorý prijímateľovi doručí neotvorené zásielky a balíky. Na požiadanie prijímateľa ho zamestnanec oboznámi s obsahom zásielky. Ak prijímateľ požiada o pomoc, sociálny pracovník/asistent sociálnej práce mu poskytne základné sociálne poradenstvo resp. mu pomôže pri uplatňovaní jeho práv a právom chránených záujmov.

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov prijímateľov

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov je odborná činnosť, ktorá sa vykonáva so súhlasom prijímateľa a je zameraná najmä na poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme prijímateľa a pri ochrane majetku prijímateľa.

Sloboda vierovyznania

Prijatie prijímateľa do zariadenia nie je podmienené náboženským vierovyznaním. Na základe vzájomnej dohody medzi zariadením a predstaviteľmi cirkvi môžu byť služby rímskokatolíckej, reformovanej kresťanskej, evanjelickej cirkvi, príp. inej zabezpečené priamo v priestoroch zariadenia. Prijímateľ má právo sa zúčastňovať bohoslužieb v zariadení aj mimo zariadenia.

Právo na sociálne začlenenie a seberealizáciu

Poskytovateľ sa pri vytváraní podmienok pre prijímateľov snaží prispôsobiť prevádzku tak, aby mohli žiť spôsobom života, ktorý je bežný. Organizuje aktivity športové, spoločenské a kultúrne podujatia pre prijímateľov. Podporuje a uľahčuje im prístup ku kultúrnym podujatiam organizovaným mimo zariadenia, návštevám výstav, účasť na športových podujatiach, výletoch a pod. Na základe individuálnej aktivity prijímateľa podporujeme individuálnym prístupom získavanie nových vzťahov a kontaktov.

Monitorovanie a meranie:

Monitorovanie vývoja požiadaviek a potrieb cieľovej skupiny počas roka na základe druhu, formy, rozsahu, miesta a času poskytovanej služby v IS Cygnus

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.

Zabezpečenie informovanosti záujemcu o vhodnosti sociálnej služby ešte pred podaním žiadosti o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby a uzavretím zmluvy o poskytovaní sociálnej služby je uvedené v kritériu 1.11. Na internetovej stránke poskytovateľa sociálnej služby je umiestnený vzor zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Pred prijatím záujemcu o sociálnu službu do DSS určený sociálny pracovník pripraví zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb, urobí predbežnú kalkuláciu úhrad za sociálne služby poskytované v DSS v súlade so zákonom č. 448/2008 o sociálnych službách, VZN BBSK o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK a internou smernicou IS - 55 Postup prijímania a predvolávania občanov do ZSS Tornaľa.

Miestom prijatia záujemcu do DSS je kancelária sociálnych pracovníkov a následne zdravotná ambulancia. Záujemca je oboznámený so spôsobom poskytovania sociálnej služby. Sociálny pracovník zodpovedný za príjem záujemcu do DSS v deň prijatia overí všetky skutočnosti, ktoré by mali vplyv na zmenu pripravenej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Je povinný pri nástupe záujemcu skontrolovať kompletnosť dokladov a majetkové pomery, ktoré má záujemca predložiť podľa písomného oznámenia k nástupu.

V prípade zistenia nedostatkov v deň prijímania záujemcu do zariadenia sociálnych služieb (napr. nekompletnosť predložených dokladov) sociálny pracovník zodpovedný za prijatie záujemcu bezodkladne upovedomí vedúcu SZÚ. Vedúca SZÚ informuje štatutárneho zástupcu zariadenia sociálnych služieb. Štatutárny zástupca posúdi závažnosť zistených nezhôd a rozhodne o ďalšom postupe, resp. o ukončení procesu prijímania záujemcu do zariadenia.

Záujemca a súdom ustanovený opatrovník je ešte pred podpisom zmluvy o poskytovaní sociálnej služby oboznámený s obsahom Domáceho poriadku, s harmonogramom dňa a harmonogramom činností v DSS. Prispieva to k transparentnosti a vzájomnej dohode medzi poskytovateľom a záujemcom/súdom ustanoveným opatrovníkom čím sa predchádza možným nedorozumeniam. Záujemca potvrdzuje túto informovanosť a akceptovanie svojím podpisom na príslušnom tlačive z IS Cygnus a zakladá sa do osobného spisu prijímateľa.

Písomná zmluva o poskytovaní sociálnych služieb sa uzatvára podľa požiadaviek § 74 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách a nesmie mať charakter zmiešanej zmluvy. Táto zmluva sa uzatvára s každým záujemcom, ktorý sa má stať prijímateľom sociálnej služby po jeho informovaní o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre prijímateľa plynú zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Vyhotovená je v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých jeden rovnopis zmluvy o poskytovaní sociálnej služby je určený pre prijímateľa a jeden rovnopis zmluvy je určený pre poskytovateľa. Poskytovateľ nesmie podmieňovať uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby peňažným alebo nepeňažným plnením. V prípade zmeny skutočností, ktoré sú predmetom zmluvy, zmluvné strany uzatvoria dodatok, v prípade zmeny

skutočností rozhodujúcich na určenie sumy úhrady za službu majú zmluvné strany povinnosť dodatok k zmluve uzatvoriť.

Zmluvné strany uzatvárajú zmluvu o poskytovaní sociálnej služby na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorú prejavili určito a zrozumiteľne, túto zmluvu uzatvorili dobromyseľne a v dobrej viere a neuzatvorili ju ani v omyle, ani pod nátlakom a ani v tiesni alebo za nápadne nevýhodných podmienok, zmluvu si prečítali, obsahu tejto zmluvy porozumeli a na znak súhlasu s obsahom zmluvy ju vlastnoručne podpisujú. Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby podpisuje štatutárny zástupca zariadenia sociálnych služieb a prijímateľ sociálnej služby. V prípade pozbavenia/obmedzenia spôsobilosti na právne úkony prijímateľa, tento úkon za neho vykonáva súdom určený opatrovník, ktorý sa preukazuje právoplatným rozhodnutím súdu o ustanovení opatrovníka, prípadne listinou o ustanovení opatrovníka. Sociálny pracovník uloží obidvoma zmluvnými stranami podpísanú zmluvu o poskytovaní sociálnej služby do osobného spisu prijímateľa.

Uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby sa vykoná najneskôr v deň začiatku poskytovania sociálnej služby. Ak tomu bránia objektívne skutočnosti, najmä momentálny zdravotný stav záujemcu, neprítomnosť jeho súdom ustanoveného opatrovníka, alebo momentálna neprítomnosť štatutárneho zástupcu alebo poverenej osoby, uzavrie sa zmluva o poskytovaní sociálnej služby bezodkladne po tom, ako tieto skutočnosti pominú.

Po prevzatí dokumentov a podpísaní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby odvedie sociálny pracovník prijímateľa do ambulancie na prízemí Hlavnej budovy, kde prebehne príjem prijímateľa podľa prijatého ošetrovateľského štandardu. Sestra z ambulancie po vykonaní príjmu z hľadiska aktuálneho zdravotného stavu (zdravotná dokumentácia, potvrdenie o bezinfekčnosti, ...) oboznámi prijímateľa/súdom ustanoveného opatrovníka s možnosťou zabezpečovania liekov, zdravotných pomôcok, zabezpečovania zdravotnej starostlivosti všeobecným lekárom priamo v zariadení a s poskytovaním ošetrovateľskej starostlivosti.

Sociálny pracovník zaeviduje nového prijímateľa do evidencie prijímateľov v IS Cygnus. Zaznamená údaje prijímateľa sociálnej služby podľa § 94 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách, dátum prijatia a rodinnú anamnézu, ktorá je zapísaná v IS Cygnus v Dokumentácii klienta v časti Záznam a hodnotenie starostlivosti. Rodinná anamnéza umožňuje získať pohľad na prijímateľovu históriu a rodinný kontext, pochopenie potrieb prijímateľa, identifikáciu rizikových faktorov a zdrojov podpory. Týmto spôsobom prispeje k efektívnemu a cieľavedomému poskytovaniu sociálnych služieb.

Poverený pracovník pokladne len so súhlasom prijímateľa/súdom ustanoveného opatrovníka po podpise zmluvy o poskytovaní sociálnej služby na požiadanie prevezme a zaeviduje v IS Cygnus hotovostné finančné prostriedky na zaplatenie výšky úhrady za sociálnu službu do konca kalendárneho mesiaca, ako aj finančné prostriedky na osobné potreby prijímateľa sociálnej služby. Prijatú finančnú hotovosť uloží do depozitnej pokladne prijímateľov na základe príjmového pokladničného dokladu.

Ak má prijímateľ pri nástupe cenné veci alebo vkladnú knižku, ktoré chce uložiť do úschovy, poskytovateľ s ním uzatvorí zmluvu o úschove cenných vecí v dvoch vyhotoveniach. Zmluvu o úschove cenných vecí podpisuje prijímateľ/súdom ustanovený opatrovník a štatutárny zástupca zariadenia sociálnych služieb. Pri úschove cenných vecí a vkladných knižiek sa postupuje podľa internej smernice IS 25 – Vnútna finančno-organizačná jednotka.

Pri bezodkladnom poskytnutí sociálnej služby v zmysle § 8 ods. 8 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách sa poskytuje občanovi sociálna služba, ak je jeho život alebo zdravie vážne ohrozené, ak nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb, alebo ak je odkázaný na pomoc inej fyzickej osoby skončila pobyt v zariadení podľa osobitného predpisu a nemá zabezpečené podmienky na bývanie v prirodzenom rodinnom prostredí. Za vážne ohrozenie života alebo zdravia fyzickej osoby sa považuje najmä, ak táto fyzická osoba je ohrozená správaním inej fyzickej osoby, je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a nemá žiadnu blízku osobu alebo jej blízka osoba na ktorej pomoc bola odkázaná, zomrie alebo táto fyzická osoba nemá zabezpečenú osobnú starostlivosť, alebo jej nemožno túto osobnú starostlivosť zabezpečiť manželom alebo manželkou, plnoletým dieťaťom, rodičom alebo inou fyzickou osobou, ktorú súd ustanovil za opatrovníka. Pri bezodkladnom poskytnutí alebo

zabezpečení poskytovania sociálnej služby fyzická osoba uvedie údaje podľa odseku 2 písm. a) a písomnú žiadosť podľa odseku 2 predloží dodatočne v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách.

Sociálny pracovník postupuje podľa internej smernice IS – 55 Postup prijímania a predvolávania občanov do ZSS Tornaľa. Písomnú žiadosť o bezodkladné poskytovanie sociálnej služby podáva občan/obec, mesto podľa trvalého pobytu občana s uvedením dôvodu prednostného umiestnenia. Žiadosť o prednostné umiestnenie občana je možné podať len do jedného zariadenia sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK. Túto skutočnosť občan dokladuje čestným prehlásením na predpísanom tlačive, ktoré je zverejnené na webovej stránke www.bbsk.sk. Ak dôvodom na bezodkladné umiestnenie je vážne ohrozenie života a zdravia, neoddeliteľnou prílohou žiadosti je potvrdenie lekára (forma sa neurčuje).

Po doručení žiadosti o bezodkladné poskytovanie sociálnej služby, najmenej dvaja sociálni pracovníci alebo iní odborní zamestnanci zariadenia vykonajú u občana sociálne šetrenie, z ktorého vypracujú podrobný záznam. V zázname je popísaná závažnosť sociálnej situácie a uvedený dôvod prednostného umiestnenia občana na uvoľnené miesto v zariadení. Po overení skutočností formou vykonaného sociálneho šetrenia, riaditeľa zariadenia rozhodne o prednostnom umiestnení. Rozhodnutie riaditeľa sa doručuje občanovi listom doručovaným doporučene s doručenkou.

Založenie spisu prijímateľa

Spis prijímateľa zakladá sociálny pracovník po podpise zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Čísľuje sa podľa Kmeňovej knihy prijímateľov.

Osobný spis prijímateľa obsahuje najmä:

- a) kmeňové číslo, druh služby
- b) meno, priezvisko a titul,
- c) adresa trvalého pobytu alebo prechodného pobytu,
- d) rodné číslo, ak je pridelené, a dátum narodenia,
- e) rodinný stav
- f) meno a priezvisko kontaktných osôb, ich adresa, telefónne číslo a elektronická adresa
- g) ďalšie údaje, ktoré sú v súlade s účelom spracúvania a sú nevyhnutné na účely uzatvorenia zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, platenia úhrady za sociálnu službu a poskytovania sociálnej služby.

- žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby
- právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu
- posudok o odkázanosti na sociálnu službu
- aktuálne potvrdenie o výške príjmu (rozhodnutie zo Sociálnej poisťovne, potvrdenie o poberaní dávky v hmotnej núdzi)
- potvrdenie o príjme spoločne posudzovaných osôb
- vyhlásenie o majetku fyzickej osoby na účely platenia úhrady za sociálnu službu
- potvrdenie o bezinfekčnosti
- iné doklady, ktoré sú podkladom pre uzatvorenie zmluvy (rozhodnutie o ustanovení opatrovníka, rozhodnutie o pozbavení spôsobilosti, rozhodnutie o obmedzení spôsobilosti na právne úkony, generálna plná moc a pod.)
- dokumenty Súhlasy z IS Cygnus
- zoznam osobných vecí
- evidenčná karta prijímateľa

Aktualizácia spisu prijímateľa

Aktualizácia spisu prijímateľa sa robí vždy pri konkrétnych zmenách počas pobytu prijímateľa a to v:

- osobných veciach (zmena stavu, adresy, akýchkoľvek telefónnych kontaktov, ktoré sú pre prijímateľa dôležité)
- zmenách príjmu v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách
- rodinných situáciách (úmrtie príbuzného, rozvod a pod.)
- rozhodnutiach súdu

- rozhodnutiach príslušných úradov
- zmene stavu majetkových pomerov
- o skutočnostiach rozhodujúcich pre poskytovanie sociálnych služieb
- zmene komplexnej starostlivosti
- zmene ubytovania prijímateľa, zmene odberu alebo druhu stravy, stupňa odkázanosti na sociálnu službu a iné
- zdravotnom stave
- zmene VZN BBSK a zmene ostatných právnych predpisov

Aktualizáciu do spisu robí výlučne sociálny pracovník zodpovedný za vedenie spisov prijímateľov na základe vyššie uvedených skutočností, písomných podaní rodiny, opatrovníka, iných inštitúcií.

Spisy podliehajú ochrane osobných údajov. Do spisovej dokumentácie môže nazerat: prijímateľ, riaditeľka zariadenia, kontrolný orgán, vedúca SZÚ, odborný pracovník – ak to súvisí s výkonom jeho profesie, opatrovník v rámci súdom stanoveného rozsahu, rodinní príslušníci, ktorým dal prijímateľ písomný súhlas s nazeraním do spisov a poskytovaním informácií. Sociálny pracovník môže obmedziť nazeranie do spisu, ak by tým boli ohrozené práva a slobody prijímateľa prípadne jeho záujmy.

Oprávnená osoba, ktorá požiadala sociálneho pracovníka o náhľad do spisu, túto požiadavku zaznamená v IS Cygnus. Zápis urobí sociálny pracovník zodpovedný za vedenie spisu prijímateľa a zapíše: meno a priezvisko prijímateľa, ktorého spis bol daný k nahliadnutiu, dátum, meno a priezvisko osoby, ktorá do spisu nazerala. Dokumenty sa zo spisu nezapožičiavajú, osoba si môže urobiť kópiu listov alebo výpis z dokumentácie. Každý list je očíslovaný a zapísaný v obsahu spisu. Za správne a úplné vedenie spisu prijímateľa a za jeho archiváciu zodpovedá sociálny pracovník. Vedenie a archivácia spisu sa uskutočňuje podľa Registratúrneho poriadku.

Poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom rozhodnutí fyzickej osoby. Žiadnemu prijímateľovi nie je poskytovaná služba proti jeho vôli. Sociálny pracovník poskytne fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo. Rozhovor vedie sociálny pracovník so záujemcom/súdom ustanoveným opatrovníkom, alebo rodinným príslušníkom záujemcu s cieľom zistiť požiadavky na sociálnu službu. Sociálny pracovník realizuje klasifikáciu problému spolu so záujemcom/súdom ustanoveným opatrovníkom, objasňuje rôzne aspekty prezentovaného problému s cieľom poskytnúť jasný základný rámec na pochopenie jeho príčiny a súvislostí aby sa mohol rozhodnúť pre optimálne riešenie. Sociálny pracovník poskytne záujemcovi/súdom ustanovenému opatrovníkovi základné informácie o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Základné sociálne poradenstvo vykonáva sociálny pracovník každému občanovi bez ohľadu na to, či je prijímateľom sociálnej služby alebo nie. Po ukončení stretnutia sa neoveruje a neskúma využitie poskytnutých informácií zo sociálneho poradenstva.

Ak záujemca o sociálnu službu bez závažného dôvodu do zariadenia sociálnych služieb v určený deň nástupu nenastúpi, resp. odmietne nástup do zariadenia, proces prijímania sa ukončí a záujemca bude vyradený z poradovníka čakaťelov.

Monitorovanie a meranie:

Zrozumiteľnosť postupu pre uzatváranie zmluvy.

Správnosť a úplnosť vedenia dokumentácie spisov prijímateľov.

Správnosť textu zmluvy a výpočtu úhrad.

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

Štandard: 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.

Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. 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 pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej 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.

Pri poskytovaní sociálnych služieb v DSS je dôležitá realizácia odborných činností, ktoré vychádzajú z odborných publikácií alebo vlastných skúseností. Ich základom sú stanovené poslanie, vízia, hodnoty, ciele a presne definované odborné činnosti. V zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách sa v DSS poskytujú odborné činnosti:

- základné sociálne poradenstvo
- špecializované sociálne poradenstvo,
- pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č. 3 v rozsahu podľa prílohy č. 4,
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- sociálna rehabilitácia,
- ošetrovateľská starostlivosť v zariadení,
- rozvoj pracovných zručností,
- preventívna aktivita,
- pomoc pri pracovnom uplatnení,

Odbornú činnosť podľa odseku 1 písm. a), b) a e) možno vykonávať ako samostatnú odbornú činnosť na základe zápisu do registra podľa § 65 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách.

Sociálne poradenstvo umožňuje aktívnu participáciu okolitých sociálnych systémov (rodina, pracovná oblasť, komunita, neformálne skupiny a iné.) pri riešení prijímateľovej aktuálnej situácie. Prijímateľ má právo na dôvernú informáciu poskytnutých zamestnancom zariadenia. Sociálne poradenstvo je oprávnený poskytovať sociálny pracovník zariadenia na základe požiadavky fyzickej osoby alebo prijímateľa. Sociálne poradenstvo vykonáva sociálny pracovník aj vtedy, ak sú ohrozené práva a právom chránené záujmy prijímateľa. Každé sociálne poradenstvo prijímateľovi je poskytnuté sociálnym pracovníkom a eviduje sa v Zázname starostlivosti v IS Cygnus.

Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Základné sociálne poradenstvo je súčasťou každej sociálnej služby poskytovanej podľa zákona č. 448/2008 o sociálnych službách. Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce poskytujú informačné a poradenské služby na úrovni základného sociálneho poradenstva.

Je charakteristické tým, že musí byť vecné, adresné a komplexné. Prijímateľ má právo na zabezpečenie dostupnosti informácií v zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná. Má výrazne informačný a distribučný charakter. V určitých situáciách môže byť základné sociálne poradenstvo postačujúce k tomu, aby prijímateľ zvládol ďalšie riešenie sám, bez intervencie sociálneho pracovníka. V prípade potreby intervencie u iného odborníka, odporučí sociálny pracovník prijímateľa k inému odborníkovi.

Špecializované sociálne poradenstvo je zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov fyzickej osoby, rodiny alebo komunity a poskytnutie konkrétnej odbornej pomoci. Ide najmä o strednodobú a dlhodobú odbornú prácu s prijímateľom. Rieši osobné problémy prijímateľa, ktoré majú na jeho riadne fungovanie v spoločnosti negatívny dopad. Pod negatívnym dopadom obvykle chápeme psychosomatické ťažkosti, ktoré vznikajú z rôznych príčin. Pri eliminácii príčin sa využívajú prístupy, ktoré môže vykonávať sociálny pracovník. Základným predpokladom je individuálny prístup a rešpektovanie autenticity prijímateľa, akceptovanie jeho odlišnosti, vcítenie sa do jeho aktuálnej situácie, motivácia a povzbudzovanie prijímateľa ku zmene a spoločné hľadanie optimálnych vzorcov správania a fungovania.

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov je odborná činnosť, ktorá sa vykonáva so súhlasom plnoletej fyzickej osoby a je zameraná najmä na poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme fyzickej osoby.

Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti prijímateľa rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobsluže, pri úkonoch starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách s maximálnym využitím prirodzených zdrojov v rodine a komunite.

Ak je fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, sociálna rehabilitácia podľa zákona č. 448/2008 o sociálnych službách je najmä nácvik používania pomôcky, nácvik prác v domácnosti, nácvik priestorovej orientácie a samostatného pohybu, výučba písania a čítania Braillovho písma, nácvik zrkovného vnímania a sociálna komunikácia.

Sociálna rehabilitácia pomáha prijímateľovi obnoviť alebo rozvíjať sociálne, psychologické a pracovné zručnosti. Jej úlohou je dosiahnuť čo najvyšší stupeň spoločenskej integrácie, zlepšiť kvalitu života prijímateľa, ktorý má ťažkosti v dôsledku fyzického, mentálneho alebo emocionálneho postihnutia, choroby alebo sociálneho vylúčenia.

Sociálnu rehabilitáciu v zariadení realizujú zamestnanci v súlade s opisom pracovných činností. Činnosť je štruktúrovaná podľa plánu starostlivosti, plánu činnosti a ošetrovateľského plánu.

Kľúčový pracovník v spolupráci so zamestnancami (sociálnym pracovníkom, asistentom sociálnej práce, inštruktorom sociálnej rehabilitácie, sestrou, fyzioterapeutom, opatrovateľom,) zapojenými do procesu konkrétnej rehabilitácie vykonávajú s prijímateľom sociálnu rehabilitáciu (podpora sebestačnosti, nácvik seba obslužných zručností – pri obliekaní/vyzliekaní, umývaní zubov, ustielanie postelí, nácvik s kompenzačnou pomôckou, podpora pri komunikácii, precvičovanie nakupovania, podpora pri varení...), Sociálna rehabilitácia je individuálny proces, ktorý sa prispôsobuje potrebám každého jednotlivca. Aktivity sú flexibilné a môžu prebiehať v najvhodnejšom prostredí pre neho, v závislosti od situácie a individuálnych potrieb prijímateľa alebo priamo v izbe prijímateľa. Realizácia prebieha podľa plánu starostlivosti (program sociálnej rehabilitácie = v IS Cygnus ako plán starostlivosti) s maximálnym využitím prirodzených zdrojov v rodine a komunite za aktívnej účasti prijímateľa. Dokumentuje sa v IS Cygnus ako súčasť individuálneho plánu.

Zariadenie vytvára prostredie, kde prijímateľ má možnosť aktívne sa zapojiť do rôznorodých činností, ktoré zohľadňujú jeho záujmy, schopnosti a možnosti. Podporujeme prijímateľa v sebarealizácii, zvyšovaní jeho samostatnosti a rozvoji osobnosti. Jednou z našich iniciatív je podpora rozvoja pracovných zručností. *Rozvoj pracovných zručností* je odborná činnosť na osvojenie pracovných návykov a zručností fyzickej osoby pri vykonávaní pracovných aktivít pod odborným vedením na účel obnovy, udržania alebo rozvoja jej fyzických schopností, mentálnych schopností a pracovných schopností a jej začlenenia do spoločnosti. V rámci tejto aktivity prijímateľ má možnosť aktívne sa zapájať do skrášľovania okolia a vnútorných priestorov zariadenia. Vytvárané sú príležitosti na kreatívne prejavy prostredníctvom rôznych výzdobných projektov, vrátane prípravy na sviatky ako Vianoce, Veľká noc či Fašiangy. Tieto aktivity nielen podporujú zručnosti, ale aj vytvárajú príjemné a esteticky príjemné prostredie pre všetkých

obyvateľov zariadenia. Realizácia rozvoja pracovných zručností sa vykonáva v celom areáli zariadenia, na zriadenej Našej farme, v miestnostiach pre aktivizáciu v oblasti varenia a pečenia, v spoločensko-terapeutických miestnostiach, v rehabilitačnej miestnosti, v spoločenských miestnostiach a vo vestibule zariadenia.

Kľúčový pracovník a personál poskytujú potrebnú mieru podpory pri začleňovaní do pracovného procesu, zvyšovaní kultúrneho, ekonomického a právneho vedomia, vytváraní pozitívnej zmeny v postojoch, správaní, efektívnej komunikácii, motivácií k ďalšiemu vzdelávaniu a aktívnej integrácii do spoločnosti komunikáciou s UPSVR z dôvodu vyhľadávania a kontaktovania zamestnávateľov za účelom vhodnej práce pre našich prijímateľov, formou dohody alebo na čiastočného úväzku. Účasťou na burzách prijímateľa preukazujú svoje zručnosti a kreatívne schopnosti, získavajú nové skúsenosti a rozširujú svoje sociálne siete. Návštevou kultúrnych podujatí si prijímateľa uspokojujú emocionálne potreby, zabavia sa a spoznávajú nových ľudí čo prispieva k ich integrácii do spoločnosti.

Poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti - podmienky jej poskytovania, rozsah a podmienky úhrady ošetrovateľskej starostlivosti a uzatváranie zmlúv o poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti upravujú osobitné predpisy.

Pri starostlivosti o prijímateľa zamestnanci vedome a aktívne vytvárajú pozitívny obraz o každom prijímateľovi smerom k nemu, k ostatným prijímateľom a smerom k verejnosti. Pri starostlivosti o prijímateľa opatrovatelia, zdravotnícki asistenti a sestry vykonávajú činnosti v zmysle ošetrovateľských štandardov 01 až 27. Zároveň aktívne spolupracujú na procese starostlivosti o prijímateľa.

Zabezpečovanie zdravotnej starostlivosti vykonávajú sestry v ambulancii. Aktívne spolupracujú s ošetrovateľským lekárom, ktorý prichádza do zariadenia raz týždenne. Ďalej spolupracujú s odborným lekárom v oblasti psychiatrie, ktorý navštevuje prijímateľov v zariadení dvakrát do mesiaca. Sestra v ambulancii zabezpečí, aby každý prijímateľ mal informácie o čase príchodu lekárov. Zároveň zabezpečí, aby prijímateľ, ktorý má kontroly, prípadne si jeho zdravotný stav vyžaduje návštevu u ošetrovateľského lekára alebo psychiatra, bol včas v ambulancii. Ak si to zdravotný stav vyžaduje, ošetrovateľský lekár ošetrí prijímateľa na lôžku. Sestra v ambulancii pri príprave prijímateľa k lekárovi spolupracuje s opatrovateľmi, ktorí zabezpečia, aby prijímateľ bol pripravený. Sestra v ambulancii zároveň zabezpečuje a objednáva na kontroly prijímateľa u odborných lekárov, vyplní žiadanky na prevoz prijímateľa a organizuje prevoz prijímateľa na vyšetrenie. V prípade, že si to zdravotný stav prijímateľa vyžaduje, sestra alebo zdravotnícky asistent zabezpečí sprievod k lekárovi. Ak nastanú kapacitné obmedzenia personálu, pri sprievode prijímateľa k lekárovi žiadame o spoluprácu rodinných príslušníkov. Prítomnosť rodinných príslušníkov je pre prijímateľa veľmi dôležitá. Poskytuje mu pocit istoty, pohodlia a opory. Pomáha pri prekonávaní prípadnej úzkosti alebo obáv. Prítomný príbuzný pri lekárskom vyšetrení získa aj informácie o zdravotnom stave.

Potrebu akútneho lekárskeho vyšetrenia alebo ošetrenia hlási prijímateľ službukonajúcemu opatrovateľovi alebo službukonajúcej sestry, ktorí mu čo v najkratšom čase zabezpečia ošetrovanie resp. zavolajú rýchlu zdravotnú pomoc, alebo lekársku službu prvej pomoci. Ak si prijímateľ nedokáže samostatne ohlásiť potrebu lekárskeho vyšetrenia, službukonajúci opatrovateľ, alebo ktorákoľvek prítomná osoba nahlási túto skutočnosť službukonajúcej sestry. Tá po zhodnotení zdravotného stavu a po konzultácii zdravotného stavu s ošetrovateľským lekárom zabezpečí ďalší ošetrovateľský postup. Na požiadanie a so súhlasom prijímateľa sestra z ambulancie na základe indikácie lekára objedná prijímateľa na odborné vyšetrenie, objedná prevoz na vyšetrenie alebo hospitalizáciu a pod.

Prijímateľ má právo zabezpečovať si zdravotnú starostlivosť, lieky, prevoz a zdravotné pomôcky sám. Prijímateľ môže požiadať poskytovateľa sociálnej služby o zabezpečovanie liekov a zdravotníckych pomôcok. Sestra z ambulancie na základe požiadavky predloženej službukonajúcou sestrou, so súhlasom prijímateľa zabezpečí lieky, krémy, zdravotnícky materiál a hygienický materiál. Lieky a zdravotnícke pomôcky zabezpečujú ambulantné sestry na žiadosť prijímateľa. Po doručení liekov do zariadenia službukonajúce sestry lieky nadávajú podľa liekovej karty, ktorá sa podľa potreby aktualizuje. Prijímateľovi, ktorý vyjadril súhlas s podávaním a dávkovaním liekov, lieky podávajú službukonajúce sestry a to v čase:

raňajšie lieky : od 07:00 hod. do 08.00 hod.,
obedňajšie lieky: od 11:30 hod. do 12:30 hod.,
večerné lieky: od 17:00 hod. do 18:00 hod.,
nočné lieky : od 20:00 hod. do 21.30 hod.

Prijímateľ, ktorý nepožiadava, si lieky, ktoré užíva, zabezpečuje a dávkuje sám. Lieky a zdravotnícke pomôcky si prijímateľ hradí z vlastných finančných prostriedkov.

Službukonajúce sestry zabezpečujú plynulý chod úseku, koordinujú činnosť službukonajúceho personálu – opatrovateľov/opatrovateľiek a kontrolujú hygienu a čistotu. Službukonajúce sestry, opatrovatelia a zdravotnícki asistenti starostlivosť o prijímateľa zaznamenávajú v IS Cygnus. Zároveň v IS Cygnus uvádzajú všetky zmeny v starostlivosti o prijímateľa, jeho zdravotný stav a potreby. Zmeny v starostlivosti a zdravotnom stave prípadne potreby prijímateľa zaznamenávajú aj do Knihy hlásení a odovzdávajú si tieto informácie pri preberaní služby. Kniha hlásení sa nachádza v každej inšpekčnej miestnosti na jednotlivých oddeleniach. Ak zistia rozdiely a iné nedostatky (napr. chýbajúce inkontinenčné pomôcky, lieky a pod.), personál je povinný tieto písomne aj ústne nahlásiť službukonajúcej sestre, ktorá v spolupráci so sestrou z ambulancie zabezpečí odstránenie nedostatkov, prípadne nahlási problém vedúcej SZÚ. Inkontinenčné pomôcky a lieky sú zabezpečené podľa preskripcie na základe predpisu lekára. V prípade, že predpísaný počet inkontinenčných pomôcok prijímateľovi nepostačuje, zabezpečuje a hradí túto potrebu prijímateľ resp. rodina.

V prípade, že prijímateľ potrebuje hygienické potreby, potreby osobnej spotreby alebo ošatenie, službukonajúci personál upovedomí kľúčového pracovníka, ktorý danú vec v spolupráci s prijímateľom a jeho rodinnými príslušníkmi dorieši.

Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje opatrovateľskú starostlivosť prijímateľom na základe individuálnych potrieb prijímateľa podľa plánu starostlivosti zostaveného kľúčovým pracovníkom a službukonajúcou sestrou spoločne s prijímateľom. Vypracovaný plán starostlivosti je na znak súhlasu podpísaný prijímateľom.

Plán starostlivosti je zaznamenaný v IS Cygnus.

Plán starostlivosti obsahuje :

- plán denných činností
- plán aktivizačných činností
- plán sociálnych činností
- plán rizík (ak je z hľadiska ochrany zdravia a života potrebný)

Výsledný plán starostlivosti obsahuje:

- oblasti podpory a pomoci
- spoločné ciele prijímateľa a poskytovateľa sociálnej služby a prijímateľove zdroje
- činnosti poskytovateľa/kroky vedúce k naplneniu cieľov

Plán starostlivosti v priebehu sociálnej služby je potrebný na vytvorenie celkového obrazu individuálnej starostlivosti poskytovanej prijímateľovi.

Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje zdravotnú starostlivosť v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti prijímateľovi, ktorý je na základe zdravotného stavu na túto ošetrovateľskú starostlivosť odkázaný a ktorý s ňou vyjadril súhlas. Rozsah ošetrovateľskej starostlivosti je uvedený v ošetrovateľskom pláne v IS Cygnus, ktorý spracuje sestra na danom úseku. Sestra na základe zistených objektívnych hodnôt, subjektívnych výpovedí prijímateľa a vlastného pozorovania skontroluje stanovený ošetrovateľský plán a v prípade potreby vykoná zmenu tohto plánu.

Plán starostlivosti a ošetrovateľský plán sú prehodnocované po dosiahnutí stanoveného cieľa, pri zmene celkového stavu prijímateľa.

Preventívna aktivita je odborná činnosť zameraná na predchádzanie rizikómu správaniu fyzickej osoby, rodiny alebo komunity a na predchádzanie rizikovým situáciám a na ich prekonanie alebo riešenie.

Pri poskytovaní sociálnych služieb je kľúčovým princípom výber odborných postupov, ktoré sú dôkladne zamerané na individuálne potreby prijímateľa a podporu jeho nezávislosti. Tieto postupy sú formované tak, aby zohľadňovali osobné potreby prijímateľa a posilňovali jeho schopnosť žiť nezávisle. Súčasne sa kladie dôraz na vedenie prijímateľa k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu, čím sa podnecuje aktívna spolupráca a umožňuje prijímateľovi rozhodovať o vlastnom živote. V zariadení organizujeme zdravotnú edukáciu s prednáškami o životnom štýle, výžive a prevencii chorôb, podporujeme prijímateľov v oblasti riadenia financií a plánovania rozpočtu, poskytujeme informácie k prevencii o domácom násilí, o zachovávaní ľudských práv (zverejnené v priestoroch zariadenia na nástenkách)., organizujeme stretnutia a aktivity pre prijímateľov na podporu sociálnej integrácie.

Dodržiavanie holistického prístupu je ďalším zásadným aspektom odborných postupov. Zameriava sa na celkový pohľad na prijímateľa, ktorý zahŕňa fyzické, emocionálne, sociálne, duchovné a kultúrne aspekty ich života. Odborné postupy sa zakladajú na partnerskom prístupe, ktorý zdôrazňuje dôležitosť spolupráce a porozumenia.

Ďalším dôležitým aspektom je začlenenie prijímateľa do komunity. Odborné postupy sú špecificky zamerané na integrovanie prijímateľa do spoločenstva, podporujú jeho aktívnu účasť a zapojenie.

Monitorovanie a meranie:

Dodržiavanie zvolených postupov metód a techník.

Hodnotenie opatrení z validácie spätnej väzby k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu sociálnej služby.

1.5 Kritérium: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 33 až 40 a § 57 sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.

Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu.

Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite.

Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania. Počet prijímateľov

sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory.

V procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ktorý špecifikuje starostlivosť, podporu a možnosti nezávislého života podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.

Individuálne plánovanie považujeme za nástroj spolupráce medzi prijímateľom sociálnych služieb a osobami, ktoré mu poskytujú podporu. Individuálny plán sa vytvára v úzkej spolupráci so samotným prijímateľom. Prijímateľ je zapojený do procesu plánovania. Tento proces umožňuje kľúčovému pracovníkovi lepšie porozumieť potrebám prijímateľa a prispôbiť služby tak, aby čo najlepšie vyhovovali jeho individuálnym potrebám. Časť procesu individuálneho plánovania sa začína už pri komunikácii so záujemcom o sociálnu službu, keď sa prostredníctvom rozhovoru zisťujú jeho požiadavky a očakávania.

Individuálnym plánovaním dochádza k definovaniu cieľa, ktorý chce prijímateľ prostredníctvom sociálnej služby dosiahnuť. Ciele individuálneho plánu vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa. V závislosti od dohodnutého cieľa sú následne definované konkrétne kroky, ktoré vedú k jeho naplneniu.

Cieľom individuálneho plánovania je lepšie poznať prijímateľa a jeho situáciu, čo znamená detailnejšie poznať prijímateľa, s ktorým kľúčový pracovník pracuje. Poznať jeho nenaplnené potreby, túžby, prania. Pochopiť, ako vyzerá jeho svet. Až na základe lepšieho poznania môže kľúčový pracovník prijímateľa podporiť a spolupracovať s ním. Individuálny plán posilňuje nezávislosť prijímateľa na sociálnej službe. Miera intenzity potrebnej podpory je kľúčovým faktorom pri stanovení počtu prijímateľov, ktorých jeden kľúčový pracovník môže adekvátne podporovať.

Prijímateľ si na základe osobných preferencií vyberá kľúčového pracovníka. Kľúčový pracovník sa oboznámi s celkovou životnou situáciou prijímateľa. Spoznáva túžby, sny, preferencie prijímateľa. Informácie získava priamo od prijímateľa, jeho rodiny a blízkych osôb, pozorovaním prijímateľa a zo záznamu adaptačného procesu. V prípade potreby kľúčový pracovník používa špeciálne techniky komunikácie. Individuálny plán s programom sociálnej rehabilitácie sa pripravuje po adaptovaní prijímateľa (po 3 mesiacoch od príchodu prijímateľa do zariadenia). Realizácia individuálneho plánu sa uskutočňuje v spolupráci s tímom, ktorý vznikol okolo prijímateľa v procese individuálneho plánovania. Kľúčový pracovník vedie prijímateľa k pomenovaniu svojich cieľov do budúcnosti a k hľadaniu spôsobov ako ich dosiahnuť. Informácie zo zostavenia individuálneho plánu a spôsobu realizácie sa zapisujú do IS Cygnus. Individuálny plán je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný.

Ciele individuálneho plánovania vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti prijímateľa. Konkrétne ciele musia spĺňať podmienky „SMART“

S (specific) – špecifickosť, konkrétnosť cieľa – je presne jasné, čo sa cieľom dosiahne a čomu konkrétne sa venuje a je možné naň plánovať konkrétne kroky a aktivity.

M (measurable) – merateľnosť cieľa – je možné presne vyhodnotiť a odmerať naplnenie konkrétneho cieľa.

A (acceptance) – akceptovateľnosť cieľa – cieľ je akceptovaný prijímateľom sociálnej služby.

R (realistic) – reálnosť cieľa – cieľ je možné dosiahnuť za dostatočnej podpory a je realistický pre prijímateľa sociálnej služby.

T (time-related) – časové vymedzenie – cieľ je časovo ohraničený a vieme, kedy sa začne a kedy sa skončí.

Súčasťou individuálneho plánu je aj program sociálnej rehabilitácie. Zakladá sa na individuálnom pláne prijímateľa a diagnostike jeho zdravotného a sociálneho stavu. V posudzovaní sa zameriava hlavne na meranie a monitorovanie funkčnej sebestačnosti prijímateľa vo viacerých oblastiach každodennej činnosti. Program obsahuje ciele, ktoré majú byť dosiahnuté, pričom tieto ciele zohľadňujú individuálne predpoklady a potreby prijímateľa. Tieto ciele sú v súlade s cieľmi stanovenými v individuálnom pláne. Program sociálnej rehabilitácie je zaznamenaný v IS Cygnus v časti Plán starostlivosti.

Kľúčový pracovník má za úlohu dohliadať na uskutočňovanie aktivít a opatrení uvedených v individuálnom pláne a zabezpečiť plnenie programu sociálnej rehabilitácie. V prípade, že dochádza k zmenám v zdravotnom alebo sociálnom stave prijímateľa, ktoré bránia realizácii určitých opatrení alebo aktivít, kľúčový pracovník o tom okamžite informuje ostatný personál príslušného oddelenia. Následne sa aktualizuje individuálny plán prijímateľa zaznamenaním týchto zmien.

Kľúčový pracovník hodnotí plnenie individuálneho plánu a programu sociálnej rehabilitácie spolu s prijímateľom. Najprv spoločne zhodnotia, či boli dosiahnuté stanovené ciele v individuálnom pláne. Potom sa prehodnotia a zhrnú metódy, techniky a postupy, ktoré boli použité počas individuálneho plánu a programu sociálnej rehabilitácie. Tento pohľad poskytujú ucelený pohľad na to, čo fungovalo a čo nie, umožňujúc zlepšenie budúcich postupov. Na stretnutiach sa stanovujú aj nové ciele prijímateľa s ohľadom na zmeny v jeho živote. Zaznamenané sú v individuálnom pláne spolu s programom sociálnej rehabilitácie. Kľúčový pracovník potom pomáha pri realizácii individuálneho plánu v spolupráci s tímom, ktorý vznikol okolo prijímateľa v procese individuálneho plánovania a programu sociálnej rehabilitácie.

V procese plánovania môžu nastať dve situácie:

1. Prijímateľ vie, čo je jeho cieľom a čo by chcel dosiahnuť. Má pomerne jasnú predstavu o svojom ciele a spolu s kľúčovým pracovníkom a ďalšími členmi podpornej skupiny si cieľ ešte viac špecifikuje. Súčasťou tohto procesu je aj posúdenie, do akej miery je cieľ dosiahnuteľný a reálny. Pokiaľ je konkrétny cieľ nedosiahnuteľný alebo nereálny, musí kľúčový pracovník otvorene a pravdivo s prijímateľom komunikovať o tom, čo to znamená a čo s tým môžu spolu robiť, napr. si stanovujú krátkodobé ciele.
2. Prijímateľ nemá jasne definovaný cieľ a nemá o ňom ani predstavu. V tomto prípade tvorí väčšinu práce na voľbe alebo stanovovaní cieľa „vyjednávanie“ s prijímateľom a zisťovanie, čo prijímateľ potrebuje, chce, očakáva a toho, čo je mu sociálna služba schopná ponúknuť.

Ak prijímateľ odmietne spoluprácu pri príprave individuálneho plánu, vykoná kľúčový pracovník o tom zápis do IS Cygnus a oznámi túto skutočnosť sociálnemu pracovníkovi, ktorý prijímateľovi poskytne špecializované sociálne poradenstvo.

Kľúčový pracovník v procese individuálneho plánovania spolupracuje s prijímateľom na vytvorení plánu, ktorý obsahuje jeho predstavy, túžby a požiadavky týkajúce sa budúcnosti. Táto časť plánu je dôležitá v situáciách, keď prijímateľov zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať jeho preferencie a voľby. Kľúčový pracovník pomôže prijímateľovi v príprave plánu vopred vyslovených želaní. To zabezpečuje, že prijímateľ bude mať možnosť žiť v súlade so svojimi hodnotami a preferenciami, aj keď sa jeho zdravotný stav zhorší.

Monitorovanie a meranie:

Priebežne, min. 1 x ročne

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

Štandard: 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 prispôbený 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).

Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby je cieľavedomá činnosť zameraná na zachovanie, obnovu alebo rozvoj jeho osobnostných a individuálnych schopností. Činnosti aktivizácie môžu zahŕňať rôzne oblasti života, ako sú pracovné činnosti, vzdelávanie, voľnočasové aktivity, umenie, šport alebo dobrovoľníctvo. Poskytovateľ sociálnej služby pracuje individuálne s každým prijímateľom, berie do úvahy jeho záujmy, zdravotný stav, schopnosti a osobné ciele. Aktivizácia má za cieľ posilniť sebadôveru prijímateľa, zlepšiť jeho sociálnu integráciu a podporiť jeho osobný rozvoj. Ide o proces, ktorý pomáha prijímateľovi dosiahnuť lepšiu kvalitu života a pocit spokojnosti tým, že je zapájaný do aktívnych a zmysluplných činností, ktoré prispievajú k jeho osobnému rastu a pohode. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba.

Prijímateľovi pomáha zlepšiť kvalitu života a celkovú pohodu fyzická, psychická a sociálna aktivizácia. Poskytovanie podpory v týchto troch oblastiach pomáha prijímateľom dosiahnuť vyvážený a plnohodnotný život. *Fyzická aktivizácia* zahŕňa rôzne pohybové aktivity, cvičenia, hry a techniky podpory pri sebaobslužbe. Zahŕňa aj špeciálne rehabilitačné techniky, ktoré pomáhajú prijímateľovi zlepšiť jeho fyzickú kondíciu a schopnosti. *Psychická aktivizácia* (spomienkové aktivity, spievanie, rozhovory na rôzne témy, vedomostné súťaže, spoločenské hry....) sa zameriava na záujmové aktivity a podporuje adaptáciu na nové situácie. Zahrňuje aj prevenciu depresíí, zvládanie stresu a tréning pamäte. Tieto aktivity pomáhajú posilniť duševné zdravie a pocity sebavedomia. *Sociálna aktivizácia* zahŕňa podporu pri kontakte s úradmi a zapojenie sa do miestnej komunity. Pomáha prijímateľovi budovať sociálne vzťahy a cítiť sa súčasťou spoločnosti (kultúrne, spoločenské podujatia, výlety, návšteva kúpalísk....)

Formy aktivizácie sú navrhnuté tak, aby zohľadňovali individuálne potreby a preferencie prijímateľa. Aktivizačné činnosti z hľadiska spôsobu realizácie môžu byť individuálne alebo skupinové. Aktivity majú viacero ďalších cieľov, ktoré prispievajú k zlepšeniu kvality života a pohody prijímateľa:

- *Odpútanie pozornosti od nepriaznivého vplyvu ochorenia alebo postihnutia*
- *Udržanie dobrej fyzickej a psychickej kondície:*
- *Zníženie úzkosti a depresívnych nálad* (aktivity, ktoré zamestnávajú myseľ a ruky môžu pomáhať prijímateľovi zvládať úzkosť, pesimizmus a depresívne nálady....)
- *Vytváranie spolupracujúcich skupín*
- *Podpora zdravia a individuálnych potrieb* (napr. aktivity zamerané na vzdelávanie, odborné prednášky, kompenzačné pomôcky, nácvik.....)

Kľúčový pracovník zhodnotí, či má prijímateľ prístup k rôznym aktivitám, ktoré mu umožňujú rozvíjať svoje fyzické, kognitívne a sociálne schopnosti a zručnosti, rozvíjať schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení. Dbá na to, aby prijímateľ bol v rámci individuálneho prístupu podporovaný v založení a rozvíjaní podpornej sociálnej siete a v udržiavaní kontaktu s členmi svojej sociálnej siete. Pomáha prijímateľovi identifikovať dôležité kontakty v rodine a minulosti a podporuje ho pri vytváraní nových sociálnych väzieb. Kľúčový pracovník spolu s prijímateľom identifikuje kontaktné osoby v jeho rodine a pomáha mu stanoviť efektívne spôsoby komunikácie s nimi. Pomáha prijímateľovi určiť ľudí alebo skupiny, s ktorými bol spojený predtým, než sa presťahoval do zariadenia. Títo ľudia môžu zahŕňať priateľov, známych alebo členov spoločenstva, ktorí môžu poskytnúť emocionálnu podporu a spojenie s minulosťou prijímateľa.

Týmto spôsobom sa zabezpečuje, že prijímateľ má podporu zo svojho najbližšieho okolia (napr. osobne, elektronicky, telefonicky, vzájomné návštevy...).

Pracovník, ktorý aktivizuje prijímateľa (kľúčový pracovník, sociálny pracovník, asistent sociálnej práce, inštruktor sociálnej rehabilitácie, sestra, zdravotnícky asistent, opatrovatel/ka, fyzioterapeutický pracovník) už na základe individuálneho prístupu sa oboznámi so všetkými relevantnými záznamami o prijímateľovi. Zoznamuje prijímateľa so spoločenstvami v rámci zariadenia. Tieto komunity môžu zahŕňať rôzne záujmové skupiny, ako kartárske skupiny, športové skupiny, alebo duchovné spoločenstvá. Tieto aktivity pomáhajú prijímateľovi nájsť zmysel a integrovať sa do nového prostredia. Zoznamuje prijímateľa aj s komunitami mimo zariadenia. Týmto spôsobom prijímateľ získava príležitosť zapojiť sa do širšieho spektra aktivít a rozvíjať svoje sociálne väzby aj mimo prostredia zariadenia. Pracovník, ktorý aktivizuje prijímateľa podporuje alebo zabezpečuje prijímateľovi 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, záujmové kluby a iné). Pracovník, ktorý aktivizuje prijímateľa nemusí (a nemá) všetko realizovať sám. Na základe preferencie prijímateľa ho podporuje a zabezpečuje prepájanie s inými službami v komunite.

Monitorovanie a meranie:

Počet individuálnych plánov s programom sociálnej rehabilitácie.

Počet a podiel úspešne splnených cieľov individuálneho plánu prijímateľa.

Počet výkonov v programe sociálnej rehabilitácie u prijímateľa.

Počet výkonov aktivizácie prijímateľa.

1.7 Kritérium: Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby pri realizácii jeho práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti. V prípade potreby zdravotných výkonov, ktoré nie je možné poskytovať v zariadení, má poskytovateľ pobytovej sociálnej služby vypracovaný postup pre zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby zabezpečuje alebo realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmiernenie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu predovšetkým prostredníctvom skriningu.

Zdravie je stav úplnej telesnej, duševnej a sociálnej pohody a nie len neprítomnosť choroby alebo postihnutia. Právo na rozvoj, ochranu a obnovu zdravia patrí medzi základné ľudské práva. Každý bez ohľadu na rasu, náboženstvo, politické presvedčenie, ekonomický a sociálny status má právo na používanie najvyššie dosiahnuteľnej úrovne a kvality zdravia (definícia WHO).

Starostlivosť o zdravie je realizovaná v DSS v zmysle Zákona č. 576/2004 Z. z. Zákon o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Podľa §2 ods. 13 spomínaného zákona ošetrovateľská starostlivosť je zdravotná starostlivosť, ktorú poskytuje sestra s odbornou spôsobilosťou podľa osobitného predpisu metódou ošetrovateľského procesu v rámci ošetrovateľskej praxe.

Zariadenie má uzatvorené zmluvy o poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti so všetkými zdravotnými poisťovňami. Zdravotnú dokumentáciu vedie v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti. Súčasťou zdravotnej dokumentácie v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti je návrh na poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti a dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti.

Sestra komunikuje s prijímateľom zrozumiteľne, ohľaduplne, bez nátlaku a primerane rozumovej a vôľovej vyspelosti a zdravotnému stavu prijímateľa. Sestra pri prijímaní prijímateľa vyhotovuje písomne Ošetrovateľský záznam vstupného posúdenia zdravotného stavu prijímateľa čím získava a overuje informácie o prijímateľovi, následne sa informácie zaznamenávajú do IS Cygnus. Vyžaduje si to systematické pozorovanie (celkový stav), účinnú komunikáciu

s prijímateľom aj rodinnými príbuznými a získanie zdravotnej anamnézy (stav vedomia, mobilita, úroveň psychického stavu, bio-psycho-sociálno-spirituálne potreby a iné). Súčasťou posúdenia zdravotného stavu je vykonanie sesterského fyzikálneho vyšetrenia (meranie telesnej teploty, krvného tlaku, pulzu, výšky, váhy).

Sestra na úseku počas prvého týždňa po príchode prijímateľa do zariadenia vyhodnotí v IS Cygnus posudzovacie stupnice a stanoví sesterské aktuálne a potenciálne diagnózy podľa Vyhlášky MZ SR č. 306/2005 Z. z. Posudzovanie vykonáva sestra nepretržite počas celej doby poskytovania ošetrovateľského procesu. Sestra zbiera všetky relevantné informácie o zdravotnom stave prijímateľa.

Z dokladov ošetrovateľského plánu musí byť zrejmé, že je poskytovaný metódou ošetrovateľského procesu. Ošetrovateľský proces jej systematická racionálna metóda ošetrovania, plánovania a poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti. Jej cieľom je zhodnotiť zdravotný stav chorého, aktuálne a potenciálne problémy, vytýčiť ciele a ošetrovateľské intervencie k ich splneniu. Ošetrovateľský proces sa skladá zo získavania informácií (ošetrovateľskej anamnézy), stanovenia ošetrovateľskej diagnózy, plánovania ošetrovateľskej starostlivosti vrátane určenia očakávaných výsledkov starostlivosti, realizácie naplánovaných ošetrovateľských intervencií a ordinácií lekára a hodnotenia reakcie chorého na ošetrovateľské zásahy. Za plánovanie ošetrovateľskej starostlivosti zodpovedá sestra.

Vytýči ošetrovateľskú stratégiu, intervencie s cieľom prevencie, redukcie alebo eliminácie prijímateľových zdravotných problémov. V procese poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti je dôležité stanovenie si poradia ošetrovateľských opatrení na základe ich dôležitosti a naliehavosti. Najvyššiu prioritou má situácia, ktorá ohrozuje život prijímateľa. Problémy ohrozujúce zdravie prijímateľa majú strednú prioritu. Ošetrovateľská starostlivosť zahŕňa navrátenie zdravia, udržanie aktuálneho stavu alebo upevňovanie zdravotného stavu prijímateľa. Po nej nasledujú opatrenia, ktoré prispievajú k pohodliu a kvalite života prijímateľa. Tieto priority sa odvíjajú od toho, ako prijímateľ vníma svoje potreby a od toho, ako ich vníma ošetrovateľský personál. Sestra vykoná predpísané ošetrovateľské činnosti a deleguje starostlivosť na príslušné osoby.

Každá ošetrovateľská intervencia je zapísaná v IS Cygnus v realizácii ošetrovateľského plánu. Každý zápis je jasný, zrozumiteľný s uvedeným dátumom a časom a menom sestry, ktorá výkon realizovala.

Sestra na úseku vyhodnotí ošetrovateľský plán a zistí, či sa dosiahli stanovené ciele a do akej miery. Určí, či bude v ošetrovateľských zásahoch pokračovať, meniť ich alebo revidovať alebo môže s poskytovaním ošetrovateľských intervencií skončiť.

V súčasnosti môže sestra pracovať so štandardným postupom vydaným Ministerstvom zdravotníctva Slovenskej republiky podľa § 45 ods. 1 písm. b) Zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov „*Komplexný ošetrovateľský manažment pacienta v zariadení sociálnej pomoci*“, s účinnosťou od 1.1.2019 a so štandardným postupom: „*Komplexný ošetrovateľský manažment pacienta s deficitom sebaobsluhy a sebaopateru*“, s účinnosťou od 1.4.2020

V zariadení zabezpečujeme a/alebo realizujeme pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmiernenie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu predovšetkým prostredníctvom skríningu a to prostredníctvom aktivizácie prijímateľa skupinovými aktivitami ako sú prednášky interných zamestnancov, prednášky externých lekárov, psychiatrov, pohybové aktivity v interiéri a exteriéri zariadenia, využívanie rehabilitačných pomôcok v rehabilitačnej miestnosti, aktivity s prvkami kulinoterapie so zameraním na zdravú výživu, vlastná bylinková a zeleninová, ovocná záhrada.

Preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu v rámci realizácie ošetrovateľskej starostlivosti realizujeme v spolupráci so všeobecnými a odbornými lekármi predovšetkým prostredníctvom skríningu.

Monitorovanie a meranie:

Počet zrealizovaných ošetrovateľských činností / intervencií.

1.8 Kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie 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.

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 deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, 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.

Register rizík

Poskytovateľ má v rámci preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových opatrení vypracovaný register rizík. Register rizík obsahuje: riziko, pracovný priestor, hodnotenie rizika a opatrenia, zníženie rizika po zavedení opatrenia a meno zodpovedného zamestnanca

DSS má vypracované plány a pravidlá na riešenie náhlych krízových situácií, ako aj preventívne opatrenia na zabránenie ich vzniku (Covid, protipožiarne opatrenia a ďalšie).

To zabezpečuje, že poskytovateľ je pripravený reagovať na neočakávané udalosti alebo problémy, ktoré by mohli ohroziť prijímateľa a iné fyzické osoby a zároveň sa snaží predchádzať situáciám, ktoré by mohli viesť k krízovým stavom.

V rámci Individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca sú zamestnanci školení v deeskalačných technikách a na prácu s rizikom v sociálnych službách.

Cieľom školenia zamestnancov je pripraviť ich na rozpoznávanie rizík, uplatňovanie preventívnych opatrení a aktívnu reakciu v prípade vzniku krízových situácií, nových rizík alebo mimoriadnych udalostí.

Vo vzťahu ku prijímateľovi je potrebné identifikovať rizikové oblasti, ktoré môžu mať priamy vplyv na prijímateľa pri poskytovaní sociálnych služieb. Počas tohto procesu sú zahrnuté aj už existujúce riziká a oblasti, ktoré boli predtým identifikované a zdokumentované v bezpečnostných a organizačných dokumentoch (napríklad BOZP, PO, CO). Tieto riziká sú všeobecného charakteru a ich identifikácia a riadenie sa riadia podľa špecifických postupov určených v

metodických príručiek pre krízové riadenie a riadenie rizík alebo iných dokumentoch, ako sú postupy alebo krízové plány.

Rozpoznávajú sa riziká spojených s možným porušovaním ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnych služieb. Na základe identifikovaných rizík sú prijaté primerané preventívne opatrenia na ich minimalizovanie či elimináciu. Tieto riziká sú všeobecného charakteru. Samotný postup sa riadi príslušnou metodickou príručkou pre riadenie rizík, alebo dokumentom postupu, alebo krízovým plánom.

Kľúčový pracovník v spolupráci s interdisciplinárnym tímom identifikujú u prijímateľa predvídateľné a individualizované riziká. Riziká sú analyzované interdisciplinárnym tímom pri interných diagnostických procesoch alebo v reakcii na rôzne podnety, vrátane pozorovaní personálu, alebo návrhov od rodiny či komunity. Riziká vyplývajú zo zdravotného a sociálneho stavu prijímateľa. Záznam o rizikách urobí do IS Cygnus kľúčový pracovník a sestra/ zdravotnícky asistent na oddelení, na ktorom je prijímateľ ubytovaný. Ak je možné riziká eliminovať individuálnym prístupom, nápravné a preventívne opatrenia sa môžu zaznamenať aj v individuálnom pláne prijímateľa. Po prijatí nápravných alebo preventívnych opatrení je dôležitá ich účinná aplikácia a pravidelná kontrola na zabezpečenie bezpečnosti a pohody prijímateľa. Zodpovednosť za kontrolu a jej pravidelnosť sú stanovené pri vytváraní každého opatrenia v príslušnom formulári v IS Cygnus. Za kontrolu je zodpovedný kľúčový pracovník a sestra/zdravotnícky asistent na oddelení, na ktorom je prijímateľ ubytovaný. IS Cygnuse sa nachádzajú oblasti podpory a pomoci (viď. príloha č.1):

1. Vnímanie – poznávanie

- RBL - Riziko blúdenia, straty v prirodzenom prostredí
- RUR - Riziko úrazu, poranenia
- RSP - Riziko sebapoškodzovania
- RST - Riziko straty v priestore mimo zariadenie
- REI - Riziko nevedomenia si prevencií proti šíreniu epidemiologickej infekcie
- SSZ - Strach zo straty a zneužitia OP a osobných vecí

2. Výživa

- RVS - Riziko vdýchnutia stravy, tekutín
- RPT - Riziko nedostatočného príjmu tekutín
- RNV - Riziko nedostatočnej výživy

3. Sebestačnosť – aktivita

- RPA - Riziko pádov

4. Koža

- RVP - Riziko vzniku preležanín

5. Životné hodnoty

- RNA - Riziko nedostatočnej adaptácie
- NFP - Neschopnosť hospodáriť s finančnými prostriedkami
- NOP - Neschopnosť hospodáriť s vecami osobnej potreby

6. Medziľudské vzťahy

- RSE - Riziko sebevraždy
- RNI - Riziko násillia voči iným
- ROS - Riziko osamelosti
- RIS - Riziko sociálnej izolácie

Pri poskytovaní sociálnych služieb v DSS nie je možné používať prostriedky telesného a netelesného obmedzenia prijímateľa. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním. Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych

úchopov, umiestnením prijímateľa sociálnej služby do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria. Použitie akéhokoľvek iného telesného obmedzenia, okrem zákonom vymedzených spôsobov, je v rozpore so zákonom č. 448/2008 o sociálnych službách, a to aj v prípade, ak ide o použitie iného telesného obmedzenia na základe odporúčania lekára z odboru psychiatrie. Rozsah a povaha obmedzenia musí byť primeraná aktuálnemu ohrozeniu a individualite prijímateľa. Obmedzenie sa ukončí vtedy, ak pominie situácia ohrozenia. Nevyhnutné telesné obmedzenie písomne nariaďuje, schvaľuje alebo ho dodatočne bezodkladne schvaľuje a potvrdzuje ho svojím podpisom lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje a potvrdzuje ho svojím podpisom sociálny pracovník zariadenia. Použitie liekov nemožno dodatočne schvaľovať.

Poskytovateľ má vypracovanú Internú smernicu IS -57 Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľov sociálnej služby a zamestnanci postupujú podľa nej. V internej smernici je spracovaný postup pre použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia. Neoddeliteľnou súčasťou je založený Register netelesných a telesných obmedzení, ktorý vedie sociálny pracovník a zaznamenáva v ňom telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa. Register obmedzení obsahuje zápis každého obmedzenia prijímateľa sociálnej služby s uvedením jeho mena, priezviska a dátumu narodenia, spôsob a dôvody obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, dátum a čas trvania tohto obmedzenia, opis okolností, ktoré viedli k obmedzeniu prijímateľa sociálnej služby, s uvedením príčiny nevyhnutného obmedzenia, opatrenia prijaté na zamedzenie opakovania situácie, pri ktorej bolo nevyhnutné použiť obmedzenie, meno a priezvisko lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorý obmedzenie nariadil a schválil, alebo dodatočne bezodkladne schválil, meno a priezvisko sociálneho pracovníka, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril a popis zranení, ktoré utrpeli zúčastnené fyzické osoby. Sociálny pracovník zaeviduje do ôsmich kalendárnych dní odo dňa uplatnenia obmedzenia prijímateľa sociálnej služby v Informačnom systéme sociálnych služieb IS SoS vedenom MPSVaR SR. Použitie prostriedkov obmedzenia bezodkladne a každý zápis obmedzenia prijímateľa vrátane údajov uvedených v registri obmedzení do ôsmich dní po použití prostriedkov obmedzenia oznámi poskytovateľ zákonnému zástupcovi prijímateľa sociálnej služby, dôverníkovi prijímateľa sociálnej služby a súdom ustanovenému opatrovníkovi prijímateľa.

V zariadení je zriadená miestnosť na bezpečný pobyt. Miestnosť je monitorovaná kamerovým systémom. Prijímateľ má možnosť privolať si pomoc. Personál musí monitorovať prijímateľa a zhruba každých 15 minút vykonať zápis, čo prijímateľ počas pobytu v miestnosti pre bezpečný pobyt robil. Pobyt v miestnosti pre bezpečný pobyt končí v čase, keď nie je ohrozený život a zdravie prijímateľa a iných osôb a prijímateľ je vo verbálnom a neverbálnom pokoji.

Pred obmedzením alebo izoláciou sa dáva prednosť alternatívnym riešeniam. Deeskalačné techniky sú metódy a postupy, ktoré pomáhajú znižovať napätie a agresiu v krízových situáciách, čím predchádzajú eskalácii konfliktu. Prijímateľovi pomáha získať kontrolu nad svojím správaním a zabraňuje agresívnemu správaniu voči sebe alebo svojmu okoliu. Tieto techniky majú za cieľ udržať bezpečné prostredie pre všetkých zúčastnených a umožniť rýchle a efektívne riešenie situácií.

Aktívne počúvanie je jednou z hlavných deeskalačných techník. Vyžaduje si venovať plnú pozornosť reči a pocitom druhej strany, čo umožňuje empatiu a porozumenie. Taktiež je dôležité udržiavať *pokojný hlas a postoj*, čím sa vytvára atmosféra uvoľnenia. *Zníženie hlasitosti* hovorenia môže mať prekvapujúco pozitívny vplyv na situáciu, znižuje napätie a agresiu.

Jasná a jednoznačná komunikácia je ďalším kľúčovým aspektom deeskalačných techník. Zamestnanci hovoria s rešpektom a snažia sa vyhnúť agresívnym slovám či tónom.

Ponúkание možností a spolupráce na hľadani riešení môže znížiť napätie a umožniť prijímateľovi cítiť sa zapojeným do procesu.

Pauly sú dôležité v prípade, že situácia začína eskalovať. Dávka času na oddych môže pomôcť všetkým zúčastneným stranám upokojiť sa a znovu zvážiť situáciu.

Emocionálna podpora a pochopenie môžu vytvoriť pocit dôvery a bezpečia, čo prispieva k zmierňovaniu agresívneho správania.

Týmto spôsobom je zabezpečená rýchla a efektívna pomoc v krízových situáciách, rešpektujúca jedinečné potreby každého prijímateľa sociálnej služby.

Monitorovanie a meranie:

Počet rizikových udalostí, ktoré sa vyskytli napriek preventívnemu opatreniu a počet nových udalostí, ktoré ako riziká neboli identifikované.

Počet a účinnosť preventívnych opatrení.

Počet a účinnosť nápravných opatrení.

Počet použitia netelesných a telesných obmedzení

1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Štandard: 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 akejkolvek 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.

Týranie je forma správania, ktorá zahŕňa systematické alebo opakované fyzické, emocionálne, psychické alebo sociálne ubližovanie iným ľuďom. Týranie môže mať rôzne formy, vrátane verbálneho ponižovania, ponižovania na základe rasy, náboženstva, pohlavia alebo sexuálnej orientácie, fyzického napádania, sociálneho vylúčenia, alebo hrozieb a zastrasovania.

Závažná forma týrania je zanedbávanie, ktorá môže mať vážne dôsledky. Ide o nedostatok starostlivosti, ktorý môže viesť k fyzickému, emocionálnemu alebo psychickému poškodeniu príjemcu sociálnej služby. Medzi rôzne formy týrania patrí telesné zanedbávanie, pri ktorom nie sú dostatočne zabezpečené základné potreby ako strava, oblečenie, hygiena, bývanie, zdravotná starostlivosť, ochrana. Emocionálne zanedbávanie sa prejavuje neuspokojenými základnými psychickými potrebami (potreba bezpečia, uznania, rešpektovania, prijatia a príslušnosti a iné).

Šikanovanie je ďalšou formou zlého zaobchádzania, ktorá zahŕňa zlomyseľné obťažovanie, prenasledovanie a týranie osoby, ktorá sa nemôže alebo nevie brániť. Patrí sem aj zosmiešňovanie a ponižovanie, ktoré môžu mať závažné následky pre psychické a emocionálne zdravie obete.

Dôležitou zásadou je rešpektovať základné ľudské práva a dôstojnosť každého jednotlivca. Táto zásada sa musí uplatňovať vo všetkých oblastiach života, vrátane práce, vzťahov a každej interakcie medzi ľuďmi, v každom prístupe zamestnancov ku prijímateľovi aj sebe navzájom. Zabezpečuje to bezpečné a zdravé prostredie, kde je rešpekt a empatia voči druhým ľuďom na prvom mieste.

Zabezpečenie prístupnosti determinujúcich dokumentov pre zamestnancov aj prijímateľov predstavuje kľúčovú prioritu. Vedúca SZÚ spracuje prehľad a zabezpečí prístup relevantných ustanovení pričom zohľadní charakter poskytovateľa a cieľovú skupinu prijímateľov. V prípade potreby tieto dokumenty aktualizuje.

Interdisciplinárny tím vypracováva postupy, pravidlá a podmienky, ktoré zabezpečujú dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnych služieb. Pri preskúmaní internej dokumentácie sa berie do úvahy zabezpečenie rovnováhy medzi právami a slobodami prijímateľov a ich povinnosťami. Interné predpisy sú formulované tak, aby podporovali individuálnu zodpovednosť a minimalizovali všeobecné obmedzenia. V prípade, že sú potrebné obmedzenia, musia byť v súlade s platnou legislatívou.

Školenia pre zamestnancov sú zamerané na postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnych služieb. Cieľom školení je zvýšiť povedomie zamestnancov o dôležitosti základných ľudských práv, ich význame a spôsoboch, ako ich integrovať do práce v zariadení. Školenia sa pravidelne opakujú, aby sa udržali v povedomí zamestnancov. Školenia sú zahrnuté do plánu odborného vzdelávania zamestnancov. Novým zamestnancom sa venuje osobitná pozornosť v rámci adaptačného procesu, kde je dôležitou súčasťou aj informovanie o zásadách ľudských práv a etického kódexu.

V prípade, že sa vyskytnú problémy pri dodržiavaní základných ľudských práv (právo na osobnú slobodu, bezpečnosť, rešpektovanie súkromia, právo na slobodu prejavu,...) vedúca SZÚ zabezpečí supervíziu s dôrazom na oblasť ľudských práv a etiky. Všetci naši zamestnanci nesú zodpovednosť za implementáciu stanovených postupov, pravidiel a podmienok v každodenných činnostiach, o ktorých boli poučení.

Validáciu a prípadné úpravy prijatých postupov, pravidiel a podmienok vykonávajú riadiaci pracovníci a interdisciplinárny tím. Validácia má za cieľ zhodnotiť efektívnosť a vhodnosť existujúcich opatrení a navrhnúť zlepšenia alebo nápravné a preventívne kroky. Do validácie vstupujú výsledky vlastného sledovania a meraní, spätná väzba a sťažnosti od zainteresovaných strán a výsledky externých kontrol. Ak z týchto výsledkov vyplynie potreba okamžitej nápravy, vypracuje sa záznam o nápravných a preventívnych krokoch a tieto kroky sa realizujú v stanovených termínoch. Na základe odporúčaní pravidelných hodnotení upravujeme a zdokonaľujeme naše postupy tak, aby sme zabezpečili najvyššiu kvalitu a efektívnosť našich poskytovaných služieb.

Monitorovanie a meranie:

Počet porušení opatrení v dodržiavaní základných ľudských práv a slobôd.

Počet a účinnosť nápravných a preventívnych opatrení.

1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností 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.

Zisťovanie spokojnosti prijímateľa a umožnenie prijímateľovi podávať pripomienky, návrhy a sťažnosti predstavuje zásadný nástroj pre získavanie informácií, ktoré sú zásadné pri plánovaní zlepšení kvality poskytovaných služieb. Tento proces zahŕňa zachytenie a vyhodnotenie subjektívnych názorov a pocitov prijímateľa a zabezpečuje adekvátnu reakciu zo strany manažmentu na tieto podnety. Prijímateľ je informovaný o mechanizmoch, ktoré mu umožňujú vyjadriť svoje názory, pripomienky a spokojnosť alebo nespokojnosť týkajúcu sa poskytovaných služieb (rozhlas, VO, spoločné stretnutia s prijímateľmi ...pri aktivitách) DSS je otvorené a pripravené na akýkoľvek druh komunikácie, ktorý umožňuje prijímateľovi zdieľať svoje pocity a potreby.

Prvotné očakávania, požiadavky, želania a preferencie prijímateľa, jeho rodiny sa vyjadrujú už pri nástupe do zariadenia. Každý prijímateľ má právo vyjadriť svoj názor, prania a sťažnosti. Ďalšie očakávania prijímateľa sa postupne formujú počas poskytovania sociálnej služby a môžu podliehať zmenám v závislosti na jeho zdravotnom i sociálnom stave.

Všetci zamestnanci uznávajú právo prijímateľa na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti bez obáv z negatívnych dôsledkov. Sú si vedomí, že názory prijímateľa sú kľúčové pre neustále zlepšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb. Zariadenie sa aktívne zaoberá jeho pripomienkami a vyhodnocuje ich, aby mohlo identifikovať oblasti, ktoré je možné zlepšiť a implementovať potrebné zmeny na zvýšenie kvality poskytovaných služieb. Zamestnanci sa pravidelne zaujímajú a žiadajú o vyjadrenie názorov, myšlienok, podnetov či pripomienok prijímateľa. V zariadení máme vytvorené otvorené komunikačné prostredie. Prijímateľ môže vyjadriť svoje názory, myšlienky, pripomienky a podnety osobne, písomne aj anonymne. Na písomné podnety môže použiť aj schránky v zariadení.

Cieľom zariadenia je nielen rešpektovať práva a názory prijímateľa, ale aj vytvoriť inkluzívne a podporujúce prostredie, ktoré umožňuje aktívnu spoluprácu medzi zariadením a prijímateľom. Aktívne vyhľadávame jeho spätnú väzbu a podporujeme jeho účasť v procese zlepšovania služieb.

Zásady prijímania a vybavovania sťažností sú riadené Zákonom o sťažnostiach č. 9/2010 Z. z. Určenie spôsobu podávania, prijímania, evidovania a prešetrovania sťažností upravuje interná smernica IS 04 Na prešetrovanie a vybavovanie sťažností. Zamestnanci zariadenia sú o spôsobe podávania sťažností prijímateľov sociálnej služby informovaní vedúcou SZÚ.

Prijímateľ a jeho rodinní príslušníci majú právo predkladať návrhy, pripomienky alebo sťažnosti s cieľom zlepšovať poskytované sociálne služby. Tieto podnety môžu adresovať kľúčovému pracovníkovi, sociálnemu pracovníkovi alebo riaditeľke zariadenia.

Postup podania návrhov, pripomienok alebo sťažností zahŕňa viacero možností. Prvou možnosťou je písomné podanie, ktoré môže byť odovzdané osobne volenému zástupcovi z Výboru obyvateľov, dôverníkovi, kľúčovému pracovníkovi, sociálnemu pracovníkovi alebo zaslané prostredníctvom riadne doručenej pošty. Alternatívne je možné návrh, pripomienku alebo sťažnosť vhodiť do schránky určenej na tento účel. Nachádzajú sa pri vrátnici zariadenia, v pavilónovej časti pri prvej chodbe a v Budove I. Prezerá ich sociálny pracovník priebežne, po príchode na pracovisko a podnety rieši neodkladne. V prípade, že riešenie podnetu nie je v jeho kompetencii, rozhodne o ďalšom riešení vedúca SZÚ. Písomný podnet môže byť aj anonymný.

Druhou možnosťou je ústne podanie návrhu alebo pripomienky, ktoré môže prijímateľ vyjadriť osobne, prostredníctvom voleného zástupcovu z Výboru obyvateľov, súdom ustanoveného opatrovníka, dôverníka, kľúčového pracovníka alebo sociálneho pracovníka. Prijímateľ sa podieľa na určovaní svojich životných podmienok aj prostredníctvom spomedzi seba voleného zástupcu. V prípade závažnejšieho podnetu sociálny pracovník zaznamená relevantné informácie úradným záznamom.

Prijímateľ môže ústne podať sťažnosť ktorémukol'vek zamestnancovi zariadenia. V tomto prípade je povinnosťou zamestnanca zaznamenať sťažnosť do IS Cygnus. Zamestnanec spíše úradný záznam z podanej sťažnosti, ktorú zaeviduje poverený zamestnanec do registra sťažností, ktorý sa nachádza na sekretariáte zariadenia. O každej prijímateľom podanej sťažnosti neodkladne informuje zamestnanec vedúcu SZÚ a riaditeľku zariadenia. Prijímateľ je o priebehu riešenia informovaný. S výsledkom podania je osoba podávajúca podnet písomne oboznámená riaditeľom zariadenia.

V prípade nespokojnosti, resp. pretrvávaniu problému je možné podať podnet resp. sťažnosť aj zriaďovateľovi služby, Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR môže podať oznámenie v zmysle § 5 Zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach. O tejto možnosti ako aj o adrese MPSVR SR je klient alebo jeho právny zástupca poučený pri nástupe do zariadenia.

Na zisťovanie spokojnosti prijímateľa sa využívajú, dotazníky a vytvorili sa postupy na ich využívanie a hodnotenie. Cieľom je aktívne preskúmať subjektívnu spokojnosť a názory prijímateľov a ich rodinných príslušníkov v rôznych oblastiach ich života v zariadení. Prieskum spokojnosti prijímateľa sa vykonáva raz ročne a zahŕňa všetky aspekty jeho života, ktoré súvisia s poskytovanou službou, vrátane odborných, obslužných a iných činností, ktoré sú mu poskytované. Týmto spôsobom je zabezpečené dôkladné a komplexné zhodnotenie jeho skutočných potrieb a očakávaní. Vytváraním dôveryhodného prostredia môže prijímateľ otvorene hovoriť o svojich problémoch.

Zamestnanci zariadenia sú oboznámení s právami prijímateľov sociálnych služieb a sú schopní ich riadne informovať. Ak prijímateľ vyjadrí záujem o právne poradenstvo, poskytujeme mu prístup k právnym zástupcom. Stretnutia s právnymi zástupcami sa konajú v súkromí priamo v izbe prijímateľa alebo v kancelárii sociálneho pracovníka. Týmto spôsobom zabezpečujeme maximálnu dôvernosť informácií, ktoré prijímateľia služieb poskytujú a zabezpečujeme, že ich práva a záujmy sú chránené v diskretnom a dôvernom prostredí.

Monitorovanie a meranie:

Počet podaných návrhov, pripomienok a podnetov a spôsob ich spracovania.

Počet podaných sťažností.

Výsledky zisťovania spokojnosti prijímateľov

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

Štandard: 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 poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným

spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

Poskytovanie informácií záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi a ich rodinným príslušníkom a iným osobám je dôležitou súčasťou práce v zariadení. Kľúčovým prvkom je dobrá znalosť komunikačných možností prijímateľa a rodinných príslušníkov. Taktiež je dôležité odborné vzdelávanie zamestnancov na zlepšenie a rozvíjanie komunikačných zručností a využívanie alternatívnych spôsobov komunikácie.

Na dosiahnutie týchto kritérií je potrebné posúdenie prijímateľa so zameraním na jeho komunikačné zručnosti a schopnosti, individuálne komunikačné potreby vrátane podrobného preskúmania jeho komunikačnej zdatnosti. Spôsob komunikácie ovplyvňuje spôsob, akým sú informácie poskytované. Ide o to, ako a prostredníctvom akých nástrojov a metód budú informácie poskytované, aby boli čo najefektívnejšie a zrozumiteľné pre cieľovú skupinu. Toto rozhodnutie zohľadňuje nielen samotný obsah informácií, ale aj spôsob, akým sú prezentované, aby sa dosiahol optimálny komunikačný efekt. Poskytovaním sociálneho poradenstva prostredníctvom vhodnej komunikácie pred začatím poskytovania sociálnych služieb a počas celého obdobia poskytovania týchto služieb sa zabezpečuje lepšie porozumenie potrieb prijímateľa a jeho rodiny. Informácie sa v zariadení poskytujú dvojazyčne.

Zabezpečenie informovanosti záujemcu o vhodnosti služby ešte pred podaním žiadosti o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby je uskutočnené základným sociálnym poradenstvom. Pri sociálnom poradenstve sociálny pracovník informuje záujemcu, alebo inú fyzickú osobu v zmysle IS 55 Postup prijímania a predvolávania občanov do DD a DSS Tornaľa. Pri komunikácii sa používajú prostriedky verbálne aj neverbálne. Komunikácia prebieha formou spätnej väzby, prípadne si záujemca zapíše pre neho dôležité informácie.

Prijímateľ má možnosť získavať informácie od zamestnancov zariadenia pri denných stretnutiach, od členov Výboru obyvateľov, členov stravovacej komisie, z informácií poskytovaných formou vnútorného rozhlasu, na nástenkách zariadenia, v internom časopise Domovníček a na internetovej stránke zariadenia. V zariadení sa poskytujú informácie aj v maďarskom jazyku. V prípade, že prijímateľ si vyžaduje individuálny prístup vzhľadom k zdravotnému postihnutiu poskytnú sa mu informácie vo vhodnej forme (gestikulácia, písomná komunikácia, obrázky, piktogramy, zvukový záznam a pod.) rešpektujúc jeho individuálne preferencie.

Monitorovanie a meranie:

Počet sťažností na neinformovanosť, zlú informovanosť alebo na nezrozumiteľnosť informácií.

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

Standard: 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. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať v objekte poskytovateľa sociálnej služby (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia.

Prijímateľ má právo na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného, telefonického, písomného alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov. Cieľom je podporovať prijímateľa v rozvíjaní alebo udržiavaní sociálnych kontaktov podľa ním preferovaných zvyklostí.

DSS poskytuje komunikačné možnosti, ako je telefón, e-mail a internet, ktoré prijímateľ môže používať bez obmedzení. Prijímateľ je informovaný o týchto prostriedkoch pri prijatí do DSS. Odborní pracovníci pomáhajú prijímateľovi s využívaním komunikačných prostriedkov. Sociálni pracovníci, asistenti sociálnej práce a inštruktori sociálnej rehabilitácie v prípade potreby prijímateľovi pomôžu s komunikáciou, vrátane písania a odosielania správ. Všetci zamestnanci dodržiavajú právo prijímateľa na súkromie a mlčanlivosť pri všetkých komunikačných aktivitách.

Poskytovateľ sociálnych služieb vytvoril vhodné prostredie, aby prijímateľ mohol komunikovať v jazyku, ktorý si sám zvolil. Odborní pracovníci efektívne asistujú prijímateľovi v prejavovaní jeho potrieb a preferencií. Väčšina zamestnancov ovláda komunikáciu v slovenskom i maďarskom jazyku ako i niektorí prijímatelia.

Odborní pracovníci venujú pozornosť aj špeciálnym formám sociálnej komunikácie, ktoré nie sú len o prenose informácií, ale aj o vzájomnej interakcii a porozumení. U prijímateľa, ktorý komunikuje len neverbálne alebo iba určitými slovnými spojeniami, slabikami, odborní pracovníci komunikujú pomocou rôznych neverbálnych komunikačných metód. Odborní pracovníci neverbálne signály, ako sú postoj tela, gestá, mimika tváre a očný kontakt, využívajú k vyjadreniu porozumenia a empatie. Starostlivo počúvajú a pozorujú prijímateľa, aby porozumeli jeho potrebám a preferenciám. Pokiaľ je prijímateľ schopný čítať alebo písať, odborní pracovníci môžu využívať písomnú komunikáciu prostredníctvom poznámok, správ alebo písaného textu. Použitím vizuálnych pomôcok môže taktiež prijímateľ vyjadriť svoje potreby a prania.

Prijímateľ sa môže voľne pohybovať v objekte poskytovateľa (mimo označených priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Prijímatelia môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia. Špecifické požiadavky prijímateľa sú riešené prostredníctvom sociálneho poradenstva.

Prijímateľ môže prijímať návštevy neobmedzene. Odporúčaný čas návštev je od 9.00 hod. do 19.00 hod. Potrebne je rešpektovať čas nočného pokoja. Z bezpečnostných dôvodov sa zariadenie otvára o 06:00 hod. a uzatvára o 22:00 hod. (pohyb cudzích osôb, pohyb prijímateľov s poruchami orientácie, utekajúci). Pri mimoriadnych udalostiach môžu byť návštevy zakázané (zákaz návštev orgánmi verejného zdravotníctva, vážne technické a bezpečnostné dôvody a podobne). Návštevy môže obmedziť aj riaditeľka zariadenia z dôvodu nedôstojného správania sa návštevníka, ak javí známky nadmerného požitia alkoholických nápojov alebo iných omamných látok a jeho správanie by mohlo ohroziť zdravie a život prijímateľov, zamestnancov a iných osôb.

Návštevník môže zapísať svoje meno a priezvisko a meno a priezvisko navštívenej osoby do Knihy návštev na vrátnici zariadenia. Kniha návštev slúži na objektívny prehľad o kontaktoch prijímateľa, jeho záujme a pri komunikácii s návštevníkmi, dotvára prehľad o väzbách prijímateľa a možnosti spolupráce s rodinou prijímateľa a pri skvalitňovaní poskytovaných sociálnych služieb. Zároveň je opatrením na ochranu majetku a ochranu zneužitia prijímateľov ako aj majetku zariadenia. Návštevníci sú informátormi poučení o dodržiavaní interných predpisov poskytovateľa sociálnej služby počas návštev, opatreniach na dodržiavanie predpisov BOZP a PO. Poučenie je umiestnené na viditeľnom mieste pri vstupe do priestorov zariadenia. Návštevy nenarúšajú pokoj a poriadok v zariadení ani liečebný a diétny režim prijímateľov. Rešpektujú súkromie spolubývajúcich prijímateľov.

Návštevy sú umožnené v spoločenských a verejne prístupných priestoroch, v exteriéri alebo priamo v izbe prijímateľa, ak s tým prijímateľ a jeho spolubývajúci súhlasí. Návšteva svojím správaním nesmie narušiť pohodlie prijímateľa a pohodlie spolubývajúceho.

Odchod zo zariadenia je umožnený všetkým prijímateľom na základe ich individuálnych potrieb a schopností, pričom niektorí z nich vyžadujú dohľad z dôvodu zdravotného stavu alebo potrebujú osobitnú podporu. Odchod a príchod prijímateľ môže oznámiť na vrátnici zariadenia.

Prijímateľovi, ktorý potrebuje dohľad a podporu mimo zariadenia mu tento zabezpečuje rodinný príslušník, súdom ustanovený opatrovník, zamestnanec zariadenia alebo dobrovoľník.

Nepřítomnosť prijímateľa v zariadení

Hlavné zásady pobytu mimo zariadenia:

Za pobyt mimo zariadenia sa považuje odchod prijímateľa do domáceho prostredia, do mesta, na podujatie, rekreáciu, hospitalizáciu, kúpeľnú liečbu a pod.

V IS Cygnus zodpovedná osoba eviduje nepřítomnosť v zariadení. Za koordináciu a realizáciu odchodu prijímateľa do domáceho prostredia je zodpovedný službukonajúci/a opatrovateľ/ka, za prípravu liekovej terapie zodpovedá službukonajúca sestra.

Zodpovedný pracovník zaznamená nepřítomnosť prijímateľa v zariadení v IS Cygnus.

Dlhodobá nepřítomnosť prijímateľa

Prijímateľ opúšťa zariadenie podľa svojich potrieb, pričom sám príp. prostredníctvom súdom ustanoveného opatrovníka oznámi dátum odchodu minimálne 2 pracovné dni vopred.

Kľúčový pracovník vypíše tlačivo Nepřítomnosť v zariadení, upovedomí službukonajúci personál (sestra, opatrovateľ) o odchode prijímateľa, upovedomí sociálneho pracovníka o odchode prijímateľa na dlhodobú nepřítomnosť, upovedomí zamestnanca zodpovedného za pokladňu prijímateľov o prípadnej požiadavke prijímateľa resp. jeho súdom ustanoveného opatrovníka o požiadavke na čerpanie finančných prostriedkov. Kľúčový pracovník odhlási prijímateľa zo stravy.

Zamestnanec zodpovedný za pokladňu prijímateľov odovzdá finančné prostriedky prijímateľovi na výdavkovom doklade oproti podpisu resp. jeho právnomu zástupcovi.

Službukonajúci/a opatrovateľ/ka pomáha prijímateľovi pripravovať jeho osobné veci.

Službukonajúca sestra pripraví a oboznámi prijímateľa resp. zodpovednú osobu o liečebnom režime prijímateľa a odovzdá mu lieky a príslušnú dokumentáciu.

Zodpovedná osoba zaznamená nepřítomnosť prijímateľa v zariadení v IS Cygnus.

Prijímateľ alebo súdom ustanovený opatrovník, resp. príbuzný oznámi zmenu nepřítomnosti v zariadení sociálnemu pracovníkovi. Sociálny pracovník oznámi túto skutočnosť všetkým zainteresovaným pracovníkom.

Návrat prijímateľa z dlhodobej nepřítomnosti

Službukonajúci/a opatrovateľ/ka oznámi sociálnemu pracovníkovi návrat prijímateľa z dlhodobej nepřítomnosti. V prípade mimoriadnych udalostí spojených s priebehom nepřítomnosti prijímateľa v zariadení alebo návratom prijímateľa bezodkladne upovedomí vedúcu SZÚ o zistených skutočnostiach, ktorý rozhodne o ďalšom postupe.

Službukonajúca sestra vykoná sanitárny filter, od prijímateľa alebo súdom ustanoveného opatrovníka zistí dodržiavanie liečebného režimu, prípadne zdravotné problémy, alebo hospitalizáciu počas pobytu mimo zariadenia. V prípade potreby informuje ošetrojúceho lekára resp. zahájí ošetrovateľský proces. Pri nahlásenej zmene zdravotného stavu počas pobytu mimo zariadenie prešetrí relevantnosť informácií.

Sociálny pracovník, sestra, zdravotnícky asistent, asistent sociálnej práce resp. inštruktor sociálnej rehabilitácie prijímateľa prihlási na stravu.

Zodpovedná osoba zaznamená prítomnosť prijímateľa v zariadení v IS Cygnus.

Zamestnanec zodpovedný za pokladňu obyvateľov zabezpečí vyúčtovanie finančnej čiastky za pobyt mimo zariadenia. Prijímateľ neplatí úhradu za odborné, obslužné a ďalšie činnosti v čase jeho nepřítomnosti okrem úhrady za ubytovanie, ak voľné miesto nie je na prechodný čas obsadené inou fyzickou osobou a prijímateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby sa nedohodnú inak.

Monitorovanie a meranie:

Počet obmedzení v komunikácii

Počet obmedzení pri návštevách

1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

Štandard: 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 pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesionálnemu rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí. 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.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali.

Prijímateľom sociálnej služby sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.

Poskytovateľ sociálnej služby sa aktívne usiluje o podporu prijímateľa pri realizácii jeho práva na autonómny život v komunite za prítomnosti adekvátnej podpory. Tento úkon zahŕňa informovanie prijímateľa o rôznych možnostiach ako získať potrebné finančné prostriedky, ktoré mu umožnia žiť nezávislý život v komunite a následne mu poskytnúť asistenciu pri procese získavania týchto finančných zdrojov. Taktiež sa zameriava na podporu prijímateľa v jeho úsilí využívať právo na prístup k vzdelávaniu, profesionálnemu rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí.

Naším cieľom je pomôcť prijímateľovi začleniť sa do bežného života, vrátane vzdelávania, zamestnania, voľnočasových aktivít a občianskeho angažovania. Dôraz kladieme na vytvorenie podmienok, ktoré sú čo najviac podobné tým, ktoré majú ľudia bez sociálnych alebo zdravotných znevýhodnení.

Pri našej práci vychádzame zo "životného príbehu" prijímateľa, jeho individuálnych schopností, zručností, vedomostí a zdravotného stavu. Naším cieľom je zvyšovať, udržiavať alebo minimálne neznižovať jeho schopnosti a vedomosti. Sociálnou diagnostikou a inými nástrojmi sa zisťujú individuálne schopnosti, zručnosti a vedomosti prijímateľa a tie sa zohľadňujú do plánovania odborných, obslužných a ďalších činností. Cieľom je stanoviť základné princípy, metódy a postupy, ktoré sa budú používať pri práci s prijímateľom v odborných aktivitách s dôrazom na dosiahnutie potrebnej úrovne adaptácie, podpory udržania čo najvyššej sebestačnosti prijímateľa a zachovania jeho osobnej integrity a identity. Tieto zásady by mali byť vedené nielen pri hlavných odborných aktivitách, ale aj pri obslužných a doplnkových službách a aktivitách. Súčasťou je aj sociálna a rodinná anamnéza. Na základe vstupnej diagnostiky sa pripraví individuálny plán prijímateľa, ktorý môže obsahovať aj opatrenia na zabránenie sociálnej exklúzie alebo na podporu jeho existujúcich sociálnych kontaktov. Prostredníctvom individuálneho plánovania, sociálnou rehabilitáciou, podporou pri aktivizácii, ako aj zabezpečovaní starostlivosti a prevencii v oblasti zdravia je možné toto kritérium naplniť. Realizácia individuálneho prístupu s využitím individuálnych plánov sú dôležitou súčasťou poskytovania sociálnych služieb.

Poskytovanie podpory prijímateľovi pri dosahovaní jeho práva na nezávislý život v komunite s primeranou podporou zahŕňa aj proces zisťovania jeho doterajších zvyklostí. Cieľom je zhromaždiť relevantné informácie o tom, aké verejné a iné služby prijímateľ doteraz využíval ako občan, alebo o aké ďalšie verejné služby má záujem. Taktiež sa zisťujú jeho požiadavky a potreby v súvislosti so zachovaním kontaktu so externými organizáciami. Tieto informácie sa získavajú najmä prostredníctvom diagnostických postupov a rozhovorov s prijímateľom a jeho rodinou alebo inými osobami, s ktorými udržiava kontakt. Zahŕňajú aj prijímateľove prirodzené a

bežné zdroje, ktoré zvykne využívať, a ktoré by mohli byť zakomponované do služby. Zisťovanie je obzvlášť dôležité v adaptačnej fáze, kedy prijímateľ začína využívať sociálne služby. V prípade potreby sa realizuje sociálne poradenstvo.

Prijímateľovi sa poskytujú informácie o všetkých verejných službách, ktoré sú k dispozícii v okolí a podpore pri ich využívaní. Cieľom je zabezpečiť, aby prijímateľ mal prehľad o všetkých verejných službách, ktoré sú mu k dispozícii v mieste jeho pobytu. Tieto informácie sú dostupné a zverejnené na nástenke vo vestibule zariadenia. V prípade, že prijímateľ má individuálny záujem alebo potrebu, sociálny pracovník alebo kľúčový pracovník zabezpečí informovanosť prijímateľa. Okrem poskytovania informácií sociálny pracovník, asistent sociálnej práce, inštruktor sociálnej rehabilitácie a kľúčový pracovník aj aktívne podporujú prijímateľa pri využívaní týchto verejných služieb. To zahŕňa spoluprácu s miestnou komunitou, inštitúciami, záujmovými organizáciami a zapájanie sa do rôznych komunitných projektov.

Prijímateľ, ktorý prejaví záujem o samostatné bývanie, spoločne so sociálnym pracovníkom vypracujú plán na dosiahnutie tohto cieľa. Tento plán je prispôbený individuálnym potrebám a rizikám spojených so zdravotným stavom prijímateľa a zahŕňa sociálne poradenstvo. Zámerom je poskytovať informácie, sprostredkovať možnosti a poskytovať podporu prijímateľovi pri hľadaní bezpečného, ekonomicky dostupného a vhodného bývania v komunite. Prostredníctvom sociálneho poradenstva spolupracuje s prijímateľom po celú dobu procesu získavania a udržania bývania. Prijímateľ by mal postupne preukazovať schopnosť platiť náklady spojené s bývaním. Bývanie a podpora sú poskytované oddelene, ale sú vzájomne podporujúce služby, aby prijímateľ mohol dosiahnuť stabilitu vo svojom živote.

Poskytovateľ informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľa v jeho zapojení do politického a verejného života. Zahŕňa to poskytovanie informácií o právach a možnostiach prijímateľa týkajúcich sa jeho volebných práv, dostupných politických a spoločenských organizáciách a možnostiach účasti v nich. Všetci zamestnanci zariadenia rešpektujú individuálne preferencie prijímateľa v oblasti politických a náboženských presvedčení. Sociálny pracovník, asistent sociálnej práce, inštruktor sociálnej rehabilitácie alebo kľúčový pracovník:

- sprostredkuje kontakt medzi prijímateľom a relevantnými politickými, náboženskými a spoločenskými organizáciami, ktoré by mohli zodpovedať ich záujmom a potrebám. Prostredníctvom osobných rozhovorov s prijímateľom môžu diskutovať o individuálnych potrebách, záujmoch a otázkach týkajúcich sa politického a verejného života. Skupinové rozhovory umožňujú prijímateľom diskutovať o volebných právach, možnostiach dobrovoľníctva v komunitných organizáciách a ďalších témach týkajúcich sa verejného angažovania.
- zabezpečí písomné materiály (informačné letáky, kalendáre udalostí, kontakty na organizácie, a pod.) prijímateľovi o zapojení sa do verejného života. Poskytovať informácie je možné aj prostredníctvom online zdrojov, ako sú webové stránky o volebných právach a aktuálnych témach. Dôležitým aspektom je zabezpečiť, aby prijímateľ mal možnosť využiť svoje volebné právo.
- informuje prijímateľa o voľbách a možnostiach hlasovania. Sociálny pracovník v prípade potreby pomôže prijímateľovi pri požiadaní o vydanie hlasovacieho preukazu a v prípade potreby požiadá o prenosnú urnu. Ostatní prijímateľa uplatnia svoje volebné právo v príslušnej okrskovej volebnej miestnosti.

Plánovanie a realizácia pravidelných, vekovo vhodných a primeraných aktivít v priestoroch organizácie aj v komunite podporuje samostatnosť prijímateľa a jeho zapojenie do spoločenského a politického života. Tieto aktivity by mali byť zostavené tak, aby zohľadňovali individuálne potreby prijímateľa a prispievali k udržiavaniu jeho osobnej integrity a nezávislosti. Každý prijímateľ má pravidelne poskytované informácie o rôznych aktivitách, ktoré sú k dispozícii. Prijímateľ má možnosť vybrať si tie, ktoré najlepšie vyhovujú jeho záujmom a potrebám. Plán aktivít zahŕňa rôznorodé možnosti, či už ide o kultúrne podujatia, športové aktivity, náboženské

obrady alebo spoločenské stretnutia. Plán aktivít aktualizuje inštruktor sociálnej rehabilitácie každý týždeň. Ponuka aktivít je zverejnená na viditeľnom mieste každého oddelenia v zariadení.

Monitorovanie a meranie:

Sledovanie, či individuálny prístup vedie k posilňovaniu a zachovávaniu schopností, zručností a vedomostí prijímateľa, alebo minimálne nebrzdí jeho rozvoj.

Monitorovanie zapájania sa do voľnočasových aktivít u prijímateľa a taktiež u prijímateľa s hroziacim sociálnym vylúčením.

1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátaní 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.

Spôsobilosť na právne úkony, označovaná aj ako svojprávnosť, je spôsobilosť vlastnými právnymi úkonmi nadobúdať práva a povinnosti, chrániť ich, meniť a rozhodovať o ich zániku. Spôsobilosť na právne úkony sa nadobúda v závislosti od intelektuálnej a vôľovej vyspelosti človeka. V plnom rozsahu vzniká fyzickej osobe dosiahnutím plnoletosti, t. j. dovŕšením osemnásteho roku veku. Vyjadruje oprávnenie jej nositeľa vlastným konaním robiť právne úkony. Právne výkony sú činnosti, ktoré zahŕňajú vykonávanie právnych činností, ako napríklad uzatváranie zmlúv (napríklad nákup, predaj a prenájom majetku), manipuláciu s finančnými prostriedkami, uzatváranie manželstva a podobné právne akty.

Pozbavenie a obmedzenie spôsobilosti na právne úkony je jedným z najzávažnejších zásahov do života a práv človeka. Musí spĺňať podmienku nevyhnutnosti. Pozbavenie i obmedzenie spôsobilosti na právne úkony môže viesť k izolácii prijímateľa, k nežiaducemu vyčleneniu zo spoločnosti, ako aj k zhoršeniu kvality jeho života.

Poskytovateľ podporuje prijímateľa pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo ho sprevádza pri (súdnom) procese o zmene alebo zrušení rozsudku o pozbavení alebo obmedzení spôsobilosti na právne úkony (ak sa menia alebo odpadnú dôvody, ktoré k nim viedli).

Sociálny pracovník pomáha prijímateľovi uplatňovať jeho práva a chrániť jeho záujmy. Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov je odborná činnosť, ktorá sa vykonáva so súhlasom prijímateľa. Zameraná je najmä na poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme prijímateľa.

Sociálny pracovník sa oboznámi s rozsahom obmedzenia/pozbavenia spôsobilosti na právne úkony u konkrétneho prijímateľa. Vyhodnotí dopady obmedzenia/pozbavenia spôsobilosti na právne úkony na zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a prijímateľom a iné právne vzťahy, do ktorých môže prijímateľ vstúpiť. Pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony v rámci sociálneho poradenstva pomáha sociálny pracovník prijímateľovi pri podaní návrhu navrátenia spôsobilosti na právne úkony v primeranom rozsahu. Sociálny pracovník a ostatní odborní zamestnanci pracujú spolu na tom, aby pomohli prijímateľovi pri rozhodovaní. Taktiež spolupracujú s rodinou a dôverníkom. To všetko sa deje v rámci spolupráce s rodinou a blízkymi osobami a v rámci práce s inštitútom dôverníka. Týmto spôsobom sa zabezpečuje, že prijímateľ má podporu a pomoc od rôznych odborníkov a ľudí v jeho blízkom okolí.

Monitorovanie a meranie:

Počet iniciovaných konaní o prinavrátaní spôsobilosti na právne úkony.

1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby poskytovanej ambulantnou formou alebo sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60, umožní prijímateľovi sociálnej služby využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.

Každý prijímateľ v DSS má právo na určenie dôverníka. Výber dôverníka je plne v pôsobnosti prijímateľa sociálnej služby. Dôverníkom je fyzická osoba, ktorá s určením za dôverníka písomne súhlasí a je spôsobilá na právne úkony. Súhlas súdom ustanoveného opatrovníka sa na určenie dôverníka nevyžaduje. Prijímateľovi určením dôverníka nehrozí riziko zhoršenia majetkovej pozície.

Inštitút dôverníka pomáha chrániť a dodržiavať prijímateľove základné ľudské práva, slobody a ľudskú dôstojnosť. Psychická a emocionálna podpora, ktorú dôverník poskytuje, pomáha príjemcovi zvládať stres, úzkosť a emocionálne ťažkosti spojené s jeho situáciou. Dôverník taktiež umožňuje prijímateľovi vyjadriť svoje potreby a rozhodovať sa o svojom živote. Týmto spôsobom sa podporuje autonómia a právo na voľbu.

Dôverník môže napomáhať uplatneniu práva osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám prijímateľ určí na účel nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov, čo je dôležité pre sociálnu integráciu.

Dôverník môže poskytovať starostlivosť, ktorá je plne prispôsobená potrebám a preferenciám prijímateľa. Tým sa zabezpečuje, že reaguje na konkrétne potreby a situáciu prijímateľa.

Sociálny pracovník oboznámi prijímateľa pri prijatí do DSS v rámci základného sociálneho poradenstva s inštitútom dôverníka. Informuje prijímateľa, ktoré taxatívne skutočnosti musí poskytovateľ oznámiť dôverníkovi - každý zápis obmedzenia prijímateľa a údaje uvedené v registri obmedzení bezodkladne po použití prostriedkov, doručiť dôverníkovi do vlastných rúk kópiu výpovede s uvedením dôvodu výpovede pri jednostrannom vypovedaní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zo strany poskytovateľa, doručiť dôverníkovi do vlastných rúk písomné upozornenie na možnosť výpovede pri jednostrannom vypovedaní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby z dôvodu podľa odseku 14 písm. a) §74 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách. Prijímateľ je povinný bezodkladne po určení dôverníka oznámiť osobné údaje dôverníka, meno, priezvisko a titul, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, rodné číslo, ak je pridelené, a dátum narodenia, telefónne číslo a elektronická adresa. Prijímateľ je povinný doručiť kópiu písomného súhlasu fyzickej osoby s určením za dôverníka. V prípade zmeny údajov a skutočností je prijímateľ povinný tieto zmeny oznámiť.

Prijímateľ potvrdzuje túto informovanosť svojím podpisom na príslušnom tlačive z IS Cygnus, ktorý sa zakladá sa do osobného spisu prijímateľa.

Monitorovanie a meranie:

Počet určených dôverníkov

II. Oblasť: PERSONÁLNE PODMIENKY

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

Štandard: 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.

Zásadou nášho zariadenia je dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a rešpektovanie prirodzenej ľudskej dôstojnosti vo všetkých aspektoch našej práce. K prijímateľovi sociálnej služby sa pristupuje primárne na občianskom princípe. Zamestnanci aj prijímatelia majú prístup k determinujúcej dokumentácii. Vedúca SZÚ spracuje prehľad a zabezpečí prístup relevantných ustanovení pričom zohľadní charakter poskytovateľa a cieľovú skupinu prijímateľov. V prípade potreby tieto dokumenty aktualizuje.

Vypracovanie postupov, pravidiel a podmienok na zabezpečenie dodržiavania základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnej služby je zásadným prvkom pri poskytovaní sociálnej služby. Vypracované postupy, pravidlá a podmienky spracované interdisciplinárnym tímom sú uvedené v interných predpisoch zariadenia, domácich poriadkoch, zmluve o poskytovaní sociálnej služby. Tieto podľa potreby aktualizuje, upravuje a hodnotí. Pri tejto práci dbajú na to, aby zachovali spravodlivú rovnováhu medzi právami našich prijímateľov a ich príslušnými povinnosťami, obmedzeniami a zákazmi. Interné smernice sú vytvorené tak, aby podporovali ľudskú dôstojnosť a individuálnu zodpovednosť a minimalizovali obmedzenia, ktoré môžu byť prijaté len s ohľadom na platné legislatívne normy.

Vzdelávanie zamestnancov týkajúce sa dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v rámci poskytovania sociálnych služieb sú taktiež kľúčovou súčasťou pri poskytovaní sociálnej služby. Naším cieľom je zabezpečiť, aby zamestnanci mali plné povedomie o týchto právach, ich význame a spôsoboch ich aplikácie v činnostiach. Školenia sú koncipované ako pravidelné, opakujúce sa aktivity, ktoré nie sú obmedzené len na obdobie zmien, ale prebiehajú neustále s cieľom udržiavať a posilňovať povedomie zamestnancov.

Implementácia týchto postupov, pravidiel a podmienok sa prejavujú v každodenných činnostiach. Zodpovednosť za realizáciu týchto opatrení nesie každý zamestnanec. Súčasťou tohto procesu je aj zvýšené povedomie našich prijímateľov o otázkach týkajúcich sa ľudských práv.

Overovanie prijatých postupov, pravidiel a podmienok je procesom, ktorým sa zabezpečuje kvalita poskytovaných sociálnych služieb. Vykonáva ju interdisciplinárny tím jedenkrát ročne, uvádza vo vyhodnotení koncepcie rozvoja BBSK. Výsledky nášho vlastného monitorovania, meraní, podnetov a sťažností od zainteresovaných strán, ako aj výsledky externých kontrol, tvoria vstupné údaje pre tento proces. Na základe odporúčaní z pravidelných validačných procesov sa upravujú postupy, pravidlá, podmienky a vzdelávacie aktivity.

Monitorovanie a meranie:

Počet porušení opatrení v dodržiavaní základných ľudských práv a slobôd
Počet a účinnosť nápravných a preventívnych opatrení

2.2 Kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby 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 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, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Základná stratégia poskytovateľa sociálnej služby vychádza z platnej Organizačnej štruktúry ZSS Tornaľa schválenej zriaďovateľom – ÚBBSK. Proces riadenia ľudských zdrojov predstavuje strategický a systémový prístup k riadeniu zamestnancov, ktorí sa individuálne a kolektívne podieľajú na efektívnom plnení cieľov zariadenia. Základné úlohy riadenia ľudských zdrojov sú zabezpečenie potrebného počtu zamestnancov v požadovanej profesijnej a kvalifikačnej štruktúre, zosúladienie správania zamestnancov s cieľmi zamestnávateľa – efektívne využívanie schopností zamestnanca pomocou stimulačných nástrojov a vzdelávania.

Starostlivosť o ľudské zdroje a príprava zamestnancov v ZSS je vzdelávací a školiaci proces, ktorý zabezpečuje súlad kvalifikačných požiadaviek na výkon činnosti podľa pracovných zmlúv a opisov pracovných činností zamestnancov s ich skutočne dosiahnutou kvalifikáciou. 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 súčasných potrieb prijímateľov sociálnej služby, a tak zabezpečiť pripravenosť na plnenie strategických cieľov zariadenia v budúcnosti. Štrukturálna aj kvalitatívna stránka poskytovania sociálnej služby je zameraná na individuálnu starostlivosť, bezpečnosť a spokojnosť prijímateľov služby. Poskytovateľ prispôsobuje svoje zamestnanecké tímy a ich zručnosti tak, aby zabezpečili optimálnu starostlivosť a podporu prijímateľom, ktorí to potrebujú.

Kvalifikačné predpoklady zamestnancov musia spĺňať požiadavky stanovené v § 84 Zákona o sociálnych službách a zákona č. 552/2003 § 3 o predpoklade výkonu práce vo verejnom záujme. Z 448 + Z o sociálnej práci

Poskytovateľ sociálnej služby má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnej služby, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Aktualizácia organizačnej štruktúry a pracovných pozícií sa vykonáva podľa potreby, ktorú určuje hlavne počet prijímateľov podľa jednotlivých foriem poskytovanej sociálnej služby. Proces overenia vykonáva štatutárny zástupca organizácie v spolupráci s personalistom a vedúcimi jednotlivých úsekov. Akákoľvek zmena v Organizačnej štruktúre poskytovateľa je súčasne upravená v Pracovnom poriadku a Prevádzkovom poriadku ZSS Tornaľa a schválená zriaďovateľom.

Monitorovanie a meranie:

Priebežne, min. 1 x ročne

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

Štandard: 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.

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.

Riadenie ľudských zdrojov vyplýva z politiky kvality systému manažérstva kvality a poskytovateľ sociálnej služby postupuje na základe vypracovanej Internej smernice 05 – Ľudské zdroje.

Kompetentnosť zamestnancov /schopnosť plniť kvalifikačné požiadavky, zvládať pracovnú pozíciu a zručnosti, zvyšovať odbornosť / je v ZSS zabezpečovaná už od prijatia nových zamestnancov, počas trvania až po ukončenie pracovného pomeru. Prijímanie nových zamestnancov organizačne zabezpečuje personalista, na základe riaditeľom schválených požiadaviek, ktoré predkladajú vedúci úsekov. Personalista vedie evidenciu záujemcov resp. žiadostí o prijatie do pracovného pomeru.

Prijímanie zamestnancov je realizované formou výberového konania resp. osobným pohovorom. Ak nie sú vhodné žiadosti od uchádzačov na pracovnú pozíciu, voľné pracovné miesta sú nahlásené na ÚPSVR, uverejnené na webovej stránke poskytovateľa sociálnej služby, uverejnené v tlači a pod.

Výberové konanie je realizované v zmysle § 5 a § 6 zákona č. 552/2003 Z. z. Zákon o výkone práce vo verejnom záujme a v prípade obsadenosti vedúceho zamestnanca a sociálne pracovníka sa poskytovateľ riadi podľa Príkazu č. 005/2017/ODDSSZ vydaným ÚBBSK. Výberové konanie je vykonávané výberovou komisiou minimálne v zložení riaditeľ, alebo ním poverený zamestnanec ako predseda komisie, vedúci úseku, na ktorý bude nový zamestnanec zaradený a personalista a zástupca zriaďovateľa.

Kritériá pre výber sú dané kvalifikačnými požiadavkami na konkrétnu pracovnú pozíciu v zmysle NV SR 341/2004 Z. z., ktorým sa ustanovujú katalógy pracovných činností pri výkone práce vo verejnom záujme a o ich zmenách a dopĺňaní v znení neskorších predpisov a dispozícií vedúceho úseku, pre ktorého je výber určený.

Poskytovateľ dbá, aby boli dodržané Základné zásady, čl. 1 uvedené v Zákonníku práce v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania: zakazuje sa diskriminácia z dôvodu manželského a rodinného stavu, pohlavia, veku, rasy, farby pleti, sexuálnej orientácie, viery, náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, nepriaznivého zdravotného stavu alebo zdravotného postihnutia, odbornej činnosti, majetku, postavenia, národného alebo sociálneho pôvodu u uchádzačov o zamestnanie

Vybraného uchádzača personalista upovedomí o rozhodnutí výberovej komisie, zabezpečí prijatie a nástup zamestnanca postupom uvedeným v prílohe č. 1 k IS – 05 LZ. Ukončenie pracovného pomeru zabezpečuje personalista na základe rozhodnutia riaditeľa, alebo písomnej žiadosti zamestnanca. Výstupnú dokumentáciu pripravuje personalista. Postup je uvedený v prílohe č. 2 IS – 05 LZ.

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

- vstupné školenie, inštruktáž na pracovisku, adaptačný proces, cyklické školenie, špeciálne školenie, školenie o manažérskych systémoch, supervízia, ostatné školenia,
- vstupné školenie absolvuje každý novoprijatý zamestnanec, bez ohľadu na formu pracovnoprávneho vzťahu. Školenie je preukázateľne realizované najneskôr v deň nástupu do

zamestnania s obsahom: všeobecné povinnosti v rámci základných činností, povinnosti pri vzniku pracovného úrazu, havárie, ak ide o ženu alebo mladistvého so zakázanými práca, zásady PO a BOZP na pracovisku, zásady ochrany životného prostredia, systém kvality, OP vrátane organizačnej štruktúry a z toho vyplývajúcich vzájomných väzieb,

- inštruktáž na pracovisku je vykonávaná pre všetkých novo nastupujúcich zamestnancov alebo pri zmene pracovnej pozície. Inštruktáž je konkrétna a obsahuje všetky dôležité informácie, ktoré nový zamestnanec potrebuje ku kvalitnému a bezpečnému výkonu pridelenej práce. Je vykonávaná v priebehu prvého mesiaca od nástupu na pracovisku, za ktorú zodpovedá vedúci úseku.

- adaptačný proces zabezpečuje prispôsobenie zamestnanca nárokom pracovnej činnosti, služby tak, aby si osvojil povinnosti, právomoci, kompetencie, pracovné návyky, úkony, či tradície. Vedie zamestnanca, aby doterajšie pracovné skúsenosti a schopnosti vhodne prispôbil a využil pri pracovnej činnosti v zariadení. Adaptácia zamestnanca pomáha pri vhodnom prispôbení sa sociálnemu ovzdušiu a prostrediu, pomáha objektívne spoznávať jednanie a chovanie prijímateľov a spolupracovníkov. Zároveň zamestnanec si zvyká na nové pracovné postupy, za týmto účelom priamy nadriadený prideli nového zamestnanca konkrétnemu skúsenému zamestnancovi s určením dĺžky trvania adaptačného procesu s popisom pracovných činností.

Počas doby trvania adaptačného procesu musia byť všetky zručnosti, pracovné činnosti a termíny zdokumentované a po skončení písomne vyhodnotené vedúcim úseku.

- cyklické školenie je vykonávané v pravidelných cykloch, obsahuje prednostne legislatívne predpisy a zásady vzťahujúce sa na vykonávanú činnosť ohľadom BOZP a PO. Konkrétny cyklus týchto školení je určený Plánom vzdelávania, za ktorý zodpovedajú v spolupráci referent PO a BOZP, vedúci úsekov, personalista.

- špeciálne školenia, zúčastňujú sa ich zamestnanci vykonávajúci špeciálne práce alebo práce náročné na odbornosť. Konajú sa na základe noriem, vyhlášok alebo vnútorných dohôd vo vedení zariadenia. Takéto školenia vykonávajú interní alebo externí odborní lektori, za ktoré zodpovedá príslušný vedúci úseku v spolupráci s personalistom.

- školenie o systéme manažérstva kvality v oblasti interných predpisov, zúčastňujú sa ho všetci zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby vrátane vedenia. Uvedené školenie vykonávajú externí alebo interní lektori, riaditeľ.

- supervízia, na základe zák. č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách § 9 odst.12 a zák. č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie. Úzko súvisí s potrebami prijímateľov sociálnej služby. V ZSS Breza sa vykonáva pravidelná supervízia na všetkých úrovniach a je vnímaná ako nástroj nachádzania ďalších možností zariadenia.

Určuje postupy, pravidlá a podmienky na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú aj potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia. Indikátorom je vypracovaný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti. Supervízia je pravidelne poskytovaná skupinovú alebo individuálnou formou.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečí účasť zamestnancov na supervízii v ich pracovnej dobe v dohodnutom rozsahu, vhodné priestorové podmienky, iné materiálne potreby podľa vopred zadaných požiadaviek supervízora. Za účelom realizácie supervízie supervízor zabezpečí:

-pravidelnú supervíziu organizácie, riadiacu supervíziu pre manažment, skupinovú a individuálnu supervíziu, v prípade potreby aj supervíziu krízového prípadu, dokumentáciu, materiálne potreby. V ZSS Tornaľa sa supervízia vykonáva v súlade s etickým kódexom, s ktorým sú oboznámení zamestnanci.

Spôsob realizácie a pravidelnosť supervízie:

- riadiaca supervízia pre manažment raz ročne,
- skupinová supervízia – 5 skupín cca 5-10 osôb dvakrát do roka,
- individuálna supervízia podľa potreby a požiadavky zamestnancov,

- v prípade krízových udalostí v zariadení môže byť supervízia krízového prípadu podľa potreby,
- ostatné školenia sa realizujú na základe schváleného ročného Plánu vzdelávania a operatívne na základe externých ponúk. Ich realizácia vychádza z aktuálnych potrieb poskytovateľa a taktiež z požiadaviek zamestnancov na zvyšovanie odbornosti a kvalifikácie. Sú tu zaradené rôzne semináre, prezentácie, výstavy a pod.

Monitorovanie a meranie:

Počet zamestnancov, ktorí ukončili pracovný pomer v adaptačnom období a dôvody ukončenia.

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 vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za dva roky.

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.

Pri tvorbe plánu vzdelávania sa vychádza z kvalifikačných požiadaviek, požiadaviek legislatívy a potrieb jednotlivých organizačných útvarov.

Pre účinnejšie zabezpečenie plnenia stanovených cieľov týkajúcich sa predmetu činnosti a s tým súvisiacich pracovných činnosti zamestnancov DD a DSS Tornaľa sú vzdelávacie procesy plánované. V zariadení sa používajú hlavne dva prístupy k vzdelávaniu:

- organizovaný prístup – vzdelávacie aktivity sú plánované a požiadavky na kurzy presne špecifikované podľa požiadaviek a potrieb zariadenia,
- cieleňá koncepcia – vzdelávanie sa zabezpečuje permanentne a systematicky na základe identifikovaných potrieb.

Vzdelávanie zamestnancov je podmienené konkrétnymi potrebami a podmienkami v zariadení, zamestnanci sú vedení k využívaniu aktívnejších metód vzdelávania napr. k ich seba rozvoju. Vzdelávacie aktivity sú orientované nielen na vedomostný profil zamestnancov, ale aj na ich hodnotový systém, čím prihliadame aj na celkovú kompetenciu jednotlivých zamestnancov. Vzdelávanie evidenčne aj technicky zabezpečuje personalistka zariadenia. Účasť na vzdelávacích aktivitách (školeniach) zabezpečujú príslušní vedúci v spolupráci s personalistom.

Schopnosť zamestnancov plniť kvalifikačné požiadavky, zvládať pracovnú pozíciu a zručnosti potrebné k výkonu práce, ale aj zvyšovanie odbornosti pre danú pracovnú činnosť je v ZSS zabezpečované od nástupu nového zamestnanca až po ukončenie pracovného pomeru.

Vzdelávanie a podporné vzdelávacie aktivity sú v ZSS plánované v ročnom cykle samostatným ročným plánom vzdelávania, ktorý sa prerokúva vo vedení ZSS a následne ho schvaľuje riaditeľka zariadenia. Súbežne s procesom schvaľovania plánu vzdelávania riaditeľka v spolupráci s vedením zabezpečí zapracovanie finančných požiadaviek vyplývajúcich z konkrétneho plánu do ročného rozpočtového plánu ZSS .

Požiadavky do plánu vzdelávania na bežný kalendárny rok predkladajú vedúci jednotlivých úsekov do konca februára. Všetci zamestnanci sú povinní na základe požiadaviek zamestnávateľa sústavne si prehĺbovať odbornosť a kvalifikáciu požadovanú na výkon práce a služieb, dohodnutý v konkrétnych pracovných zmluvách a dodržiavať stanovený edukačný proces. Z uvedeného dôvodu sa vypracováva aj IP vzdelávania zamestnanca, ktorý slúži ako základ pre Ročný plán vzdelávania. Obsahuje: Meno , dátum narodenia, organizačný útvar, pracovné zaradenie, druh vzdelávania – vstupné školenie, inštruktáž na pracovisku, adaptačný proces, cyklické školenie, školenie SMK, odborné školenie, špeciálne školenie, vzdelávanie zamerané na osobnostný rozvoj, vzdelávanie v oblasti informačných technológií, jazykové, supervízia, manažérske, ostatné školenia, tematické zameranie vzdelávacej aktivity, forma vzdelávacej aktivity, plánovaný termín realizácie, vyhodnotenie vzdelávacej aktivity účasť/neúčasť, dátum a podpis zamestnanca.

Tlačivo Individuálny plán vzdelávania zamestnanca je prílohou č. 6 k IS – 05 Ľudské zdroje.

Vedúci úseku, personalista v spolupráci so zamestnancom vyhodnocuje a aktualizuje minimálne raz za dva roky individuálny plán vzdelávania zamestnanca.

Vedenie zariadenia je oprávnené uložiť zamestnancovi povinnosť zúčastniť sa vzdelávacích aktivít, týkajúcich sa predmetu výkonu jeho práce a to i mimo miesta jeho pracoviska. Účasť na vzdelávacích aktivitách zabezpečujú príslušní vedúci zamestnanci.

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

a) vstupné školenie

- v deň nástupu zamestnanca do pracovného pomeru, bezpečnosť na pracovisku, zásady BOZP, PO, Organizačný a Prevádzkový poriadok zariadenia,

b) inštruktáž na pracovisku

- bežný výkon pridelenej práce,

c) adaptačný proces

- osvojenie povinností, právomoc, kompetencie, pracovné návyky a jednanie

d) cyklické školenie

- predpisy vzťahujúce sa na pracovnú činnosť – BOZP, PO, CO a pod.

e) špeciálne školenie (odborné)

- na základe noriem, vyhlášok

f) školenie o manažérskych systémoch

- špeciálne práce, odborná úroveň náročná na odbornosť v rámci SMK

g) ostatné školenia

- externé školenia, semináre, prezentácie

h) supervízia

- na základe stanovených cieľov kvality na daný rok

Po absolvovaní externej vzdelávacej aktivity, každý zúčastnený vyplní F 198 Hodnotenie vzdelávacej aktivity – IS 05 ľudské zdroje, kde okrem iného uvedie aj prínos školenia pri vykonávaní pracovnej činnosti. Zároveň uvedie termín, formu a čas prezentácie nadobudnutých vedomostí a informácií. Následne po dohode s vedúcim úseku sa prevedie prezentácia získaných poznatkov pre ostatných kolegov. Na základe odovzdaného dokladu o absolvovaní školenia personalista tento doklad založí do osobného spisu zamestnanca a uskutoční zápis do Kvalifikačnej karty zamestnanca.

Vzdelávanie zamestnancov možno charakterizovať aj ako permanentný proces, v ktorom nastáva prispôsobovanie a zmena pracovného správania, úrovne vedomostí, zručností a motivácie zamestnancov u poskytovateľa sociálnej služby.

Zhodnotenie investovania do ľudských zdrojov formou vzdelávania sa u poskytovateľa sociálnej služby prejavuje prostredníctvom:

- zvýšenia výkonu zamestnancov a úrovne poskytovaných služieb,
- zvýšenia konkurencieschopnosti zariadenia,
- sebarealizácia a spokojnosť zamestnancov, ich lojalita voči zariadeniu.

Monitorovanie a meranie:

Hodnotenie Individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania.

2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, § 21, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, § 32, § 33, § 34 až 41, § 52 až 55 a § 57 má písomne vypracovaný program supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni externej supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú alebo individuálnou formou.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje priebežne počas roka pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou.

Právnu úpravu supervízie v sociálnych službách zabezpečuje zák. č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách § 9 odst. 12 a zák. č. 455/1991 Z. z. o živnostenskom podnikaní poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie . Úzko súvisí s potrebami prijímateľov sociálnej služby.

V zariadení sa vykonáva pravidelná supervízia na všetkých úrovniach a je vnímaná ako nástroj nachádzania možností rozvoja zariadenia. Zariadenie má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí Určuje postupy, pravidlá a podmienky na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú aj potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia. Indikátorom je vypracovaný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti. Supervízor je zodpovedný za vypracovanie systému supervízie, jej aktívnu realizáciu a hodnotenie. Finančné podmienky supervízie sú súčasťou osobitnej dohody medzi poskytovateľom a prijímateľom supervízie.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečí účasť zamestnancov na supervízii v ich pracovnej dobe v dohodnutom rozsahu, vhodné priestorové podmienky, iné materiálne potreby podľa vopred zadaných požiadaviek supervízora. Za účelom realizácie supervízie supervízor zabezpečí:

- pravidelnú supervíziu organizácie, riadiacu supervíziu pre manažment, skupinovú a individuálnu supervíziu, v prípade potreby aj supervíziu krízového prípadu, dokumentáciu, materiálne potreby. V ZSS Tornaľa sa supervízia vykonáva v súlade s etickým kódexom, s ktorým sú oboznámení všetci zamestnanci.

Spôsob realizácie a pravidelnosť supervízie:

- riadiaca supervízia pre manažment raz ročne, zameraná na víziu a ďalšie smerovanie zariadenia s cieľom zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb.
- skupinovú supervíziu – 5 skupín cca 5-10 osôb min. dvakrát do roka,

zúčastnia sa jej zamestnanci, ktorí sú v priamom kontakte s prijímateľom.

- individuálna supervízia podľa potreby a požiadavky zamestnancov, môže sa vykonávať u každého zamestnanca, ktorý je v priamej interakcii s prijímateľom na základe, že si to zamestnanec sám vyžiada, alebo ju navrhne priami nadriadení alebo riaditeľ zariadenia,
- v prípade krízových udalostí v zariadení môže byť supervízia krízového prípadu podľa potreby.

Záznam z každého supervízneho stretnutia pozostáva z definovania formy, témy, dátumu a času supervízneho stretnutia, ktorý je podpísaný všetkými zúčastnenými. Záznam vyhotovuje supervízor v dvoch vyhotoveniach. Jedno ostáva v zariadení, druhé je archivované u supervízora.

Po ukončení cyklu supervíznych stretnutí sa vyhodnotí spätná väzba, naplnenie očakávaní od všetkých supervídovaných v zariadení. Na vyhodnotenie realizácie celého programu supervízie sa použije evalvačný dotazník supervízie pri poslednom stretnutí daného cyklu. Vyhodnotenie evalvačného dotazníka zabezpečuje supervízor, ktorý písomne spracuje a doručí zariadeniu. Slúži ako jeden z podkladov na nasledujúci supervízny cyklus.

Komplexný program supervízie sa bude hodnotiť minimálne raz v priebehu 2 rokov. Vyhodnocovanie sa zrealizuje v spolupráci supervízora, riaditeľa zariadenia a ďalších vybraných zamestnancov.

Monitorovanie a meranie:

Hodnotenie supervízie.

Dodržiavanie programu supervízie

III. Oblasť: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

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

Štandard: 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. Hygienické zariadenia umožňujú dostatok súkromia a sú oddelené pre mužov a pre ženy. Prijímatelia sociálnej služby majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam. Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím/imobilizačným syndrómom majú zabezpečený, prispôsobený a bezbariérový prístup k hygienickým zariadeniam.

DSS má vhodné a primerané priestory pre poskytovanie danej sociálnej služby. Priestory sú zdravotným postihnutím alebo obmedzenou pohyblivosťou. Priestory sú zariadené vybavením, ktoré je nevyhnutné pre poskytovanie sociálnej služby a zabezpečuje bezpečnosť a pohodlie pre prijímateľov. Hygienické zariadenia zabezpečujú súkromie pre používateľov. Tieto zariadenia sú oddelené pre mužov a ženy. Osvetlenie, vykurovanie a vetranie priestorov spĺňajú všeobecne platné právne normy a zabezpečujú primeranú svetelnú a tepelnú pohodu pre všetkých prijímateľov.

Zariadenie má schválený prevádzkový poriadok PO 05 od miestneho Regionálneho úradu verejného zdravotníctva. Tento dokument obsahuje charakteristiku prostredia a zariadenia, určuje pravidlá a postupy, ktoré zabezpečujú technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby.

Zariadenie má vypracovanú IS 23 Konceptia politiky bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, IS 28 Pravidlá na zaistenie BOZP, IS 45 O ochrane nefajčiarov a o zákaze fajčenia na pracoviskách, IS 59 Zabezpečenie BOZP ako aj dokumentáciu požiarnej ochrany.

Zariadenie má plán na pravidelné revízie, opravy, údržbu zariadenia, ako aj na opravy a údržbu technológií. Má vypracovaný Prevádzkový poriadok PO/07/01 Plynové zariadenie, PO/7/02 Kotle, PP/07/03 Tlakové nádoby. Metrologický poriadok PO/06 je súbor predpisov, technických prostriedkov a činností, ktorých uplatňovaním sa zabezpečuje potrebná správnosť meradiel a merania. Cieľom je udržiavať zariadenie v bezpečnom a funkčnom stave.

Monitorovanie a meranie:

Prieskum spokojnosti prijímateľov služby s podmienkami prevádzky.
Interný audit SMK na technicko-prevádzkovom úseku

3.2 Kritérium: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.

Štandard: Priestory určené na bývanie poskytujú prijímateľom pobytovej sociálnej služby dostatočný životný priestor v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a umožňujú mu realizovať jeho právo na nenarušovanie osobného priestoru.

Prijímatelia pobytovej sociálnej služby (okrem sociálnej služby poskytovanej v nocľahárni) si môžu samostatne uzamykať izby, okrem prípadu, ak by podľa individuálneho plánu prijímateľa uplatnenie tohto práva predstavovalo ohrozenie života alebo zdravia prijímateľa.

Muži, ženy, deti a seniori majú k dispozícii oddelené spálne s výnimkou partnerov, rodičov a detí. Prijímatelia sociálnej služby si určujú slobodne harmonogram dňa. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby si môžu uschovávať osobné veci a majú dostupný vlastný uzamykateľný priestor na ich uloženie.

Základným cieľom opatrení zariadenia je zaistiť prijímateľovi kvalitný a bezpečný pobyt, pričom berieme do úvahy nielen jeho subjektívne potreby, ale aj objektívne aspekty. Zaisťujeme i plnenie podmienok kvality, ktoré určuje zákon o sociálnych službách, a ktoré súvisia s pobytom v zariadení.

Prvým krokom je vstupný rozhovor a oboznámenie sa resp. prehliadka zariadenia, ktoré umožňuje prijímateľovi zoznámiť sa s naším prostredím. Vstupný rozhovor a prehliadka prevádzky sú kľúčovými krokmi pri prijímaní prijímateľa do zariadenia. Sociálny pracovník vedie rozhovor so zameraním na prijímateľove potreby a preferencie týkajúce sa ubytovania. Zariadenie spíňa Vyhlášku MZ SR č. 259/2008 o podrobnostiach a požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia. Prijímateľ je oboznámený s prostredím zariadenia, s podrobnosťami týkajúcimi sa jeho izby, vrátane polohy, rozlohy a vybavenia. Prijímateľ je predstavený spolubývajúcim osobám. Prítomnosť rodinných príslušníkov alebo právnych zástupcov prijímateľa je vítaná a podporuje pohodlný proces adaptácie. Následne sa staráme o prispôbenie izby podľa jeho osobných požiadaviek a staráme sa o uloženie jeho vecí tak, aby boli v bezpečí.

Problémy alebo obavy prijímateľa sú sledované a dokumentované zamestnancami SZÚ, ktorí ich zaznamenávajú v IS Cygnus a Knihe hlásení. Tieto záznamy sú neskôr zahrnuté do dokumentácie opatrovateľských služieb a slúžia ako východiskový bod pre prípravu individuálnych plánov a adaptáciu prijímateľa na nové prostredie.

Prijímateľ býva v pridelenej izbe. Bývanie a pokojné spolunažívanie podrobnejšie upravuje domáci poriadok. Zabezpečenie prijímateľovej osobnej integrity a dôstojnosti má v našom zariadení vysokú prioritu. S týmto cieľom môže prijímateľ vyjadriť svoje osobné preferencie týkajúce sa úpravy svojej izby. Umožňujeme prijímateľovi prinesenie a umiestnenie vlastných doplnkov a osobných predmetov. Tento prístup podporuje prijímateľovu individualitu. Predmety prinesené prijímateľom nesmú predstavovať riziko pre jeho bezpečnosť alebo bezpečnosť ostatných obyvateľov zariadenia. Inštruktor sociálnej rehabilitácie zaznamená všetky veci, ktoré prijímateľ prinesie do Záznamu osobných vecí pri začatí poskytovania sociálnych služieb. Prijímateľ si môže samostatne uzamykať izbu, okrem prípadu, ak by podľa individuálneho plánu prijímateľa uplatnenie tohto práva predstavovalo ohrozenie života alebo zdravia prijímateľa. Osobné veci prijímateľa majú možnosť odniesť rodinní príbuzní alebo súdom ustanovený opatrovník z dôvodu sezónnosti, nadmerného počtu vecí alebo ukončenia pobytu prijímateľa v zariadení. Prijímateľ, rodinný príbuzný alebo súdom ustanovený opatrovník oznamuje túto skutočnosť službukonajúcemu personálu, ktorý to zapíše do IS Cygnus a Knihy hlásení.

Poruchy alebo problémy súvisiace s bývaním prijímateľ nahlasuje službukonajúcemu personálu, ktorý problém zapíše do knihy „Denné hlásenie“. Kniha sa nachádza v inšpekčných izbách. Službukonajúci zamestnanec Ú následne poruchu v pracovnom čase od 7,00 do 15,00 nahlási zamestnancovi technicko-prevádzkového úseku (ďalej len TPU), ktorý urobí zápis do Knihy porúch. Vedúca TPU denne kontroluje túto knihu a vykonáva potrebné kroky na riešenie porúch. Poruchy sú odstraňované podľa plánu alebo na mieste podľa závažnosti situácie. Odstránenie poruchy potvrdzuje svojim podpisom zamestnanec údržby v Knihe porúch. Pri závažných poruchách, zamestnanec TPU údržbár, ktorý má pohotovostnú službu, poruchu odstráni aj mimo pracovného času. Na tlačive Rozpis služieb je vyznačené, ktorý údržbár má pohotovosť.

Upratovanie a sanitácia priestorov je systematicky plánovaná v súlade s Prevádzkovým poriadkom PO 05, Opis pracovných činností (náplň práce) opisuje konkrétne úkony, ktoré denne vykonáva upratovačka. Harmonogram prania tvorí prílohu Prevádzkového poriadku PO 05.

Sociálny pracovník oboznámi prijímateľa pri nástupe s možnosťou uloženia cenných vecí a finančnej hotovosti do úschovy. Ak má prijímateľ záujem uložiť svoje cenné veci do úschovy v trezore zariadenia, poskytovateľ sociálnej služby s ním uzatvorí písomnú zmluvu o úschove cenných vecí v dvoch vyhotoveniach. Finančné prostriedky umožňuje prijímateľom DSS

uschovať v trezore zariadenia na základe príjmového pokladničného dokladu. Za prevzaté a uschované veci zodpovedá poskytovateľ v zmysle platných právnych ustanovení. Uschované cenné veci sa vydajú prijímateľovi na vlastnú žiadosť, resp. žiadosť súdom ustanoveného opatrovníka. Za cenné veci a peňažnú hotovosť, ktoré prijímateľ neodovzdá do úschovy si prijímateľ zodpovedá sám.

Prijímateľ má možnosť slobodne organizovať svoj deň podľa vlastných preferencií a potrieb. Má voľnosť v rozhodovaní, ako bude tráviť svoj čas. Prijímateľ má právo vyberať si aktivity, ktoré ho zaujímajú.

Každý zamestnanec zariadenia dbá o dodržiavanie zákona č. 448/2008 o sociálnych službách, Všeobecne záväzné nariadenie Banskobystrického samosprávneho kraja (ďalej len VZN BBSK), čo znamená, že prijímateľovi sa poskytujú sociálne služby, ktoré sú dohodnuté v zmluve o poskytovaní sociálnej služby a za ktoré si platí. Dodržiava ľudské práva a slobody podľa Ústavy SR, Dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd, Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím a ďalších právnych normách a pravidlách občianskeho spoluzitia.

Každý zamestnanec akceptuje slobodnú vôľu prijímateľa, rešpektuje právo prijímateľa na sebaurčenie, súkromie a bezpečie. Zároveň sa podieľa na vytváraní takých podmienok, aby zabezpečil ochranu práv prijímateľa na bezpečie, ochranu pred akýmikoľvek formami zneužívania, diskriminácie a pod. Zamestnanci pristupujú k prijímateľovi profesionálne, s rešpektom a úctou. Uplatňujú pozitívny individuálny prístup a individuálne plánovanie pre zachovanie vlastnej identity, osobnej integrity a nezávislosti prijímateľa. Zároveň podporujú vytváranie pozitívneho obrazu o ňom.

Monitorovanie a meranie:

Prieskum spokojnosti prijímateľov služby

Inventarizácia pokladničnej hotovosti, vkladných knižiek a cenných vecí v úschove, prijímateľov sociálnych služieb

3.3 Kritérium: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám

Štandard: Strava a nezávadná pitná voda sú k dispozícii v dostatočnom množstve, v dobrej kvalite a sú primerané kultúrnym preferenciám, zdravotným potrebám a požiadavkám prijímateľov pobytovej sociálnej služby. Strava sa pripravuje za primeraných podmienok a priestory pre stravovanie sú kultúrne, vhodné a odrážajú stravovacie zvyklosti v komunite. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby nosia vlastné oblečenie a obuv, ktoré vyhovuje ich potrebám a osobným preferenciám. Ak si prijímatelia pobytovej sociálnej služby nevedia alebo nemôžu zabezpečiť oblečenie a obuv, je im zabezpečené oblečenie a obuv, ktoré zodpovedá ich potrebám a osobným preferenciám vrátane kultúrnych, a je vhodné pre dané ročné obdobie a vykonávané aktivity.

Proces stravovania je v súlade s normami HCCP. IS 30 Stravovacia prevádzka popisuje činnosti prípravy pred samotným vyhotovením jedál a zohľadňuje zdravotné potreby a individuálne požiadavky prijímateľa. Je vypracovaný Prevádzkový poriadok zariadenia spoločného stravovania PO 4, schválený Regionálnym úradom verejného zdravotníctva. Stravovacia prevádzka pripravuje okrem racionálnej stravy diabetickú, žĺčnikovú diétu a mixovanú stravu. Členovia výboru obyvateľov sú aj členmi Stravovacej komisie. Stravovacia komisia slúži k zabezpečeniu stanoviska prijímateľa k stravovaniu a k skladbe jedálneho lístka. Hodnota stravnej jednotky je v súlade s VZN BBSK. Odborný a obslužný personál sa aktívne podieľa na poskytovaní kvalitnej stravy, dodávka pitnej vody je zabezpečená cez vodovodnú sieť vodárenskou spoločnosťou. Umožňujeme každému prijímateľovi prístup k dostatočnému množstvu pitnej vody, ktorá vyhovuje jeho individuálnym potrebám.

Pranie a žehlenie osobnej bielizne sa vykonáva denne, vo vlastnej práčovni v súlade s Harmonogramom prania. Technologické zariadenia sú výkonné, profesionálne pracie prostriedky zabezpečujú dezinfekciu bielizne pri nízkej teplote prania. Zabezpečuje sa, aby prijímateľ mal vždy čistú a nepoškodenú bielizeň. Opatrovatelia a inštruktori sociálnej rehabilitácie dbajú na to, aby prijímateľ mal k dispozícii primerané oblečenie. Pri aktivizácii prijímateľa sa kladie dôraz na to, aby jeho oblečenie bolo v súlade so spoločenskými a kultúrnymi normami.

Odborný aj obslužný personál dbá na estetické prostredie nielen v interiéri, ale aj exteriéri zariadenia, pri všetkých aktivitách prijímateľa a to s ohľadom na jeho individuálne potreby a preferencie. Týmto spôsobom spravidla dosiahneme, že prijímateľ má príjemné a estetické prostredie, ktoré podporuje jeho pohodu a pocit bezpečia.

Monitorovanie a meranie:

Prieskum spokojnosti prijímateľov

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

Štandard: 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.

Pracovník poverený aktivizáciou prijímateľa má už pri tvorbe individuálneho plánu za úlohu posúdiť, či je pre daného prijímateľa k dispozícii primeraný prístup k rôznym aktivitám, ktoré umožňujú rozvoj jeho kognitívnych schopností a zručností v oblasti zamestnania, vzdelávania a ďalších oblastiach. Cieľom je, aby prijímateľ mohol naplniť svoje predstavy o vlastnom sociálnom postavení.

Zabezpečenie prostredia s dostatočným vybavením pre stimuláciu prijímateľa v interiéri zariadenia zahŕňa nasledujúce možnosti:

1. Špeciálne vybavená miestnosť navrhnutá na podporu relaxácie a stimulácie zmyslov klientov. Obsahuje rôzne svetelné, zvukové a hmatové stimuly.
2. Knižnica: Dostupnosť rôznorodých kníh a literatúry, ktoré umožňujú klientom rozvíjať svoje čítacie schopnosti a záujmy.
3. Terapeutické miestnosti, spoločensko - terapeutické miestnosti slúžia na tvorivé práce s prijímateľmi s využitím prvkov arteterapie, varenie a pečenie,.....
4. Rôzne spoločenské hry: Hry ako Človeče, nehnevaj sa!, šachy, scrabble a karty, ktoré nielenže podporujú zábavu, ale aj rozvíjajú logické myslenie a sociálne interakcie prijímateľov.
5. Rehabilitačná miestnosť: priestor pre pohybové aktivity, cvičenie, rehabilitáciu a prácu fyzioterapeuta (masážne kreslo, biolampa...), športové súťaže (ping-pong, biliard...), rehabilitačné cvičenia (stacionárne bicykle, posilňovacie stroje ...)

Tieto prostredia a pomôcky sú navrhnuté tak, aby podporovali aktívnu participáciu klientov a podnecovali ich záujmy a schopnosti vo viacerých oblastiach.

Zabezpečenie prostredia s dostatočným vybavením pre stimuláciu prijímateľa v exteriéri zariadenia zahŕňa ihrisko, záhradu, Našu farmu, altánok a celý areál zariadenia.

Monitorovanie a meranie:

1 x ročne

3.5 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 peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom s výnimkou darov nepatrnej hodnoty, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.

Interná smernica IS – 08 Obeh účtovných dokladov v článku XI. Určenie pravidiel na prijímanie darov, určuje pravidlá a postupy na prijímanie peňažných, nepeňažných darov a darov nepatrnej hodnoty. DSS prijíma peňažný a nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy, ktorá je zverejnená v CRZ Úradu vlády Slovenskej republiky, podľa § 5a ods. 7 zákona 211/200 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dary nepatrnej hodnoty sú evidované v agende SZÚ a sú odovzdávané prijímateľom.

Monitorovanie a meranie:

1 x ročne

Záverečné ustanovenie

1. Interná smernica nadobúda účinnosť 1.1.2024
2. Akékoľvek zmeny a doplnky tejto Internej smernici je možné vykonať len písomne.
3. Táto Interná smernica zrušuje IS 03/02 účinnú od 1.1.2022.
4. Táto Interná smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov ZSS Breza.
5. Prílohu č.1 Internej smernici tvorí: Zoznam rizík plánu starostlivosti

Rozdeľovník:

1. Manažér kvality, vedúca TPÚ
2. Riaditeľka
3. Vedúca SZÚ
4. Informačná tabuľa
5. Internetová stránka - <http://www.zsstornala.sk/>