



**ŠTANDARDY KVALITY
POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
MESTOM Hnúšťa**

MESTO Hnúšťa 2022

1. Úvod

Mesto Hnúšťa je poskytovateľom sociálnych služieb v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách).

Každému verejnému a neverejnému poskytovateľovi sociálnej služby vyplýva zo zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. v znení neskorších predpisov povinnosť zavádzať štandardy kvality pri poskytovaní sociálnej služby. Menovaný zákon sa v roku 2013 menil a doplnil o problematiku hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb a to v prílohe č. 2, kde sú konkrétne stanovené podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby prostredníctvom štandardov a prostredníctvom jednotlivých indikátorov je definovaný postup zabezpečenia realizácie kvalitného poskytovania sociálnych služieb.

Základným cieľom štandardov je ukázať konkrétne smerovanie, resp. akú má mať kvalitné poskytovanie sociálnej služby podobu. Sú prostriedkom na skvalitňovanie sociálnych služieb a zlepšovania kvality života prijímateľov sociálnych služieb. Štandardami kvality sú povinní sa riadiť všetci zamestnanci, ktorí sa na jeho tvorbe sami podieľajú.

Východiskami na spracovanie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb v legislatíve boli:

- Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách, ktorý určil v § 104 a v prílohe č. 2 hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby.
- Nový zákon č. 485/2013 Z.z. o sociálnych službách v prílohe č. 2 dopĺňa, upravuje a bližšie popisuje podmienky kvality stanovené zákonom č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách.
- Spracovanie štandardov kvality poskytovaných sociálnych služieb Mestom Hnúšťa zabezpečil Mestský úrad v Hnúšti, oddelenie vnútornej správy, školstva a sociálnych vecí.

2. Legislatívny rámec

Pri spracovaní Podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb Mestom Hnúšťa boli použité najmä:

- Ústava Slovenskej republiky
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“)
- Zákon č. 485/2013 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone prác vo verejnom záujme
- Zákon č. 553/2003 Z. z. odmeňovanie niektorých zamestnancov pri výkone prác vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s platnou

- Zákon č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 211/200 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov
- Všeobecne záväzné nariadenie č. 120/2014 o sociálnej pomoci
- Pracovný poriadok
- Organizačný poriadok

3. Podmienky kvality sociálnej služby

Podmienky kvality sociálnej služby a hodnotenie podmienok sú určené v § 104 zákona o sociálnych službách a v prílohe č. 2. Stanovené podmienky bližšie dopĺňa a upravuje zákon č. 485/2013 Z. z., ktorým sa menil a doplnil zákon o sociálnych službách.

Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby sú nástrojom na hodnotenie a zároveň zlepšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb. Predstavujú možnosti na zlepšenie toho, čo v poskytovaní sociálnych služieb dobre nefunguje, teda vytvárajú príležitosti na zlepšovanie. Kvalitné sociálne služby umožnia prijímateľom sociálnych služieb žiť kvalitný život a byť spokojní. Konkrétne by prijímatelia sociálnej služby mali rozhodovať o tom, čo potrebujú a ľudia, ktorí s nimi pracujú im pomáhajú hľadať cestu ako to naplniť.

Podmienky kvality sa hodnotia v 4 oblastiach:

I. oblasť

Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd – popisujú základné hodnoty a princípy poskytovania sociálnej služby.

II. oblasť

Procedurálne podmienky – zamerané na prijímateľa sociálnej služby, určujú ako má poskytovaná služba vyzeráť.

III. oblasť

Personálne podmienky – zamerané na zamestnanca, určujú personálne a odborné zabezpečenie poskytovanej sociálnej služby.

IV. oblasť

Prevádzkové podmienky – určujú prevádzkové podmienky pre poskytovanie sociálnej služby

- Oblasti sú dôležité rámce poskytovania sociálnych služieb.
- Jednotlivé oblasti sú rozdelené do viacerých kritérií, ktoré tieto rámce bližšie špecifikujú
- Pre každé kritérium je stanovený štandard, ktorý pomenúva znaky kvality v danom kritériu a oblasti poskytovanej sociálnej služby.
- V indikátoroch sú v troch kvalitatívnych a kvantitatívnych úrovniach popísané parametre, ktoré sa budú pri hodnotení kvality posudzovať.

Mesto Hnúšťa poskytuje v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách nasledovné sociálne služby:

- § 41 Opatrovateľská služba
- § 56 Denné centrum

3.1 Opatrovateľská služba

I. oblasť: DODRŽIAVANIE ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD

1.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

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

Základné ľudské práva a slobody všetkých občanov upravuje Ústava Slovenskej republiky (druhá hlava), Ochrana ľudských práv a slobôd je zakotvená vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Dohovore o ochrane ľudských práv a slobôd, v Európskej sociálnej charte, v zákone o sociálnych službách ako aj v iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spoluzitia. Postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby ako sú sloboda pohybu a pobytu, sloboda myslenia a svedomia, náboženského vyznania a viery, sloboda prejavu, právo na informácie, právo na podávanie podnetov, sťažnosti a petícií, právo na ochranu osobných údajov, ochranu súkromia, ochranu pred diskrimináciou, ponižovaním a neľudským zaobchádzaním, fyzickým a psychickým násilím a pod. zapracované vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, nariadeniach a vnútorných aktoch riadenia poskytovateľa sociálnej služby. Zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb /ďalej len „SS“/ sa riadia zákonom č. 365/2004 Z.z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon). Za dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a protikorupčných opatrení sú zodpovední všetci zamestnanci, kontrolu vykonávajú vedúci jednotlivých oddelení a prednosta úradu. Prijímatelia SS majú možnosť prostredníctvom spätnej väzby vyjadriť svoju spokojnosť/nespokojnosť ústne v komunikácii so zamestnancami, s vedúcim príslušného oddelenia, písomne prostredníctvom podania podnetu, sťažnosti, elektronicky na e-mailovej stránke podatelna@hnusta.sk alebo pri prieskumoch verejnej mienky vhođením podnetu do schránky vo vestibule mestského úradu alebo dotazníkovým prieskumom. Ochrana prijímateľa SS pri spracovaní a poskytovaní osobných údajov tretím osobám v zmysle GDPR poskytovateľ SS uplatňuje v zmysle prijatej smernice pre vybavovanie práv dotknutých osôb smerom k ich osobným údajom. Poskytovateľ sociálnej služby predovšetkým aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.

Ďalej poskytovateľ aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou a vytvára podmienky na uplatňovanie ľudských práv a slobôd užívateľov/liiek sociálnych služieb prakticky tým, že:

- v každom ohľade a v každej fáze svojej činnosti pri poskytovaní sociálnej služby a v súvislosti so sociálnou službou (pri jej verejnom propagovaní a poskytovaní informácií, pri vyjednávaní o podmienkach poskytovania sociálnej služby a pri uzatváraní zmluvy, v procese poskytovania sociálnej služby, pri vyhodnocovaní jej účinnosti a súladu s potrebami prijímateľov/liek, pri plánovaní procesov zmeny a zlepšovania) dodržiava a chráni ústavou a zákonom vymedzené práva a slobody jej užívateľov/liek (uvedené vyššie),
- zvyšuje (v primeranej forme a rozsahu) povedomie prijímateľov/liek sociálnych služieb, ich rodinných príslušníkov/čok a iných zainteresovaných osôb o ľudsko-právnych otázkach,
- zabezpečuje ľudsko-právne vzdelávanie svojich zamestnancov/kýň (v adaptačnom, rovnako v celoživotnom vzdelávaní), čím garantuje právo na odbornosť služby, ako jeden z kľúčových aspektov kvality. Garantuje u svojich zamestnancov/kýň akceptovateľný výklad ľudsko-právnych otázok pri poskytovaní sociálnych služieb a zodpovedajúce správanie pri poskytovaní sociálnych služieb,
- v prípade nejasností zabezpečí pre svojich zamestnancov/kyne primeranú konzultáciu a poradenstvo poskytované príslušnými organizáciami (napr. MPSVR SR, Úrad verejného ochrancu práv, od roku 2015 Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím či Úrad komisára pre deti),
- • aktívne pôsobí v komunite ako sociálny subjekt podporujúci obhajobu ľudských práv a slobôd osôb odkázaných na sociálnu službu (napr. na verejných podujatiach, stretnutiach občianskych združení).

1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

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

Poskytovateľ SS poskytuje sociálnu službu v domácom/prirodzenom prostredí s ohľadom na aktuálne potreby a požiadavky prijímateľa SS s dôrazom na zachovanie vlastnej identity a maximálnej podpory udržania si schopností a zručností. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti. Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.

1.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

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

Poskytovateľ SS udržiava pravidelný kontakt s rodinou klienta, konzultuje požiadavky klienta a aktuálne potreby v súlade s názorom rodinných príslušníkov prostredníctvom zamestnancov a vedúcich oddelení. Časový rozsah a úkony poskytovanej opatrovateľskej služby sú nastavené v rámci osobnej návštevy a vzájomného dohovoru s klientom aj za prítomnosti rodinných príslušníkov v súlade so všeobecne záväzným nariadením Mesta Hnúšťa a VZN č. 120/2014 o sociálnej pomoci vrátane dodatkov k tomuto VZN.

II. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

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

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

Opatrovateľská služba je poskytovaná poskytovateľom SS terénnou formou v zmysle § 41 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách, podľa príloh č. 3 a 4 a VZN č. 120/2014 o sociálnej pomoci vrátane dodatkov k tomuto VZN. Cieľovou skupinou sú fyzické osoby s trvalým alebo prechodným pobytom na území mesta Hnúšťa, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je najmenej II. a zároveň sú odkázané na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách. Víziou, poslaním a cieľom je v zmysle KPSS dostatok kompletných služieb, ktoré umožnia seniorom zotrvať čo najdlhší čas v ich prirodzenom prostredí a žiť plnohodnotný život, rozšírenie a skvalitnenie sociálnych služieb, aby seniori mali zabezpečenú pomoc v prípade odkázanosti. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby v rámci pravidelného procesu hodnotenia plnenia KPSS a jeho aktualizácie 1xročne vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, 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 sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.

2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy

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

Poskytovanie opatrovateľskej služby je prispôsobené aktuálnym potrebám a požiadavkám prijímateľov SS so zreteľom na zachovanie prirodzeného prostredia a vzťahov s rodinou, komunitou. Opatrovateľská služba je poskytovaná na základe zápisu do registra poskytovateľov sociálnych služieb Banskobystrického samosprávneho kraja, v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a VZN č. 120/2014 o sociálnej pomoci vrátane dodatkov k tomuto VZN. Podmienky a rozsah poskytovania opatrovateľskej služby. Podmienky, rozsah, miesto a čas poskytovanej opatrovateľskej služby sú dohodnuté v zmluve s klientom, ktorej podkladom je právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na poskytovanie sociálnej služby s uvedením stupňa odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby. Opatrovateľskú službu je možné poskytnúť aj bezodkladne podľa § 8 ods. 6 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách.

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

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

Opatrovateľská služba je poskytovaná na základe uzatvorenia písomnej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Náležitosti písomnej zmluvy upravuje zákon č. 448/2008 o sociálnych službách v § 74. S podmienkami zmluvy zamestnanec každého prijímateľa SS oboznámi individuálne, prijímateľ SS má dostatok času na preštudovanie návrhu zmluvy, zamestnanec prijímateľovi SS aj príbuzným vysvetlí jednotlivé ustanovenia zmluvy, odsúhlasia rozsah poskytovanej opatrovateľskej služby a zodpovie prípadné otázky. Zamestnanec budúceho prijímateľa SS upozorní na ustanovenia zmluvy obsahujúce vzájomné práva a povinnosti vyplývajúce z návrhu zmluvy.

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

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

Poskytovateľ SS pri poskytovaní opatrovateľskej služby využíva odborné metódy, postupy a techniky sociálnej práce. V rámci procesu zamestnanec vykonáva sociálnu evidenciu, prvý kontakt s písomnou žiadosťou o poskytovanie opatrovateľskej služby. Pri prvom kontakte je s PSS alebo rodinným príslušníkom vykonaná sociálna diagnostika, osobnostná analýza PSS, jeho postojov, záujmov a potrieb. V rámci osobnej návštevy v prirodzenom prostredí PSS zamestnanec spoločne s PSS určia rozsah a čas poskytovania opatrovateľskej služby tak, aby bola služba poskytovaná účelne, odborne so zameraním sa na individuálne potreby a požiadavky PSS.

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

Štandard: *Sociálne služby § 33 až § 40 a § 57 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.*

irelevantné

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

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

Poskytovateľ SS v súlade s Ústavou SR a zákonom č. 448/2008 o sociálnych službách nepoužíva prostriedky netelesného a telesného obmedzenia.

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

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

Poskytovateľ SS umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovaní sociálnej služby záujemcom o opatrovateľskú službu, rodinným príslušníkom, príp. iným osobám. Informácie sú prístupné ústnou formou, písomnou formou a elektronickou formou na webovej stránke www.hnusta.sk. Mesto Hnúšťa relevantné informácie poskytuje aj prostredníctvom spracovaného Sprievodcu sociálnymi službami mesta Hnúšťa, ktorý je pre záujemcov dispozíciou ako v elektronickej forme zverejnenej na www.hnusta.sk, tak aj vo forme tlačenej dostupnej na rôznych verejne prístupných miestach (čakárne lekárov). Postup pri poskytovaní informácií zákona č. 211/200 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.

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

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

Poskytovateľ SS v rámci poskytovania opatrovateľskej služby pomáha PSS pri sprostredkovaní a využívaní verejných služieb sprievodom opatrovateľky pri základných sociálnych aktivitách. PSS alebo rodinnému príslušníkovi PSS je umožnené, aby požiadal o poskytovanie opatrovateľskej služby u iného poskytovateľa SS na základe vzniku príčin alebo dôvodov, ktoré nie je možné vyriešiť, alebo si to PSS neželá.

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

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

Spokojnosť s úrovňou a rozsahom poskytovanej opatrovateľskej služby zisťuje poskytovateľ SS rozhovormi s PSS alebo rodinnými príslušníkmi pri kontrolných návštevách monitorujúcich výkon opatrovateľskej služby. Pripomienky, podnety, návrhy, námietky či sťažnosti môžu PSS alebo rodinní príslušníci podávať kedykoľvek opatrovateľke, ktorá ich tlmočí zodpovedným zamestnancom, vedúcemu príslušného oddelenia ústnou aj písomnou formou, elektronicky prostredníctvom webovej stránky poskytovateľa SS na adresu podatelna@hnusta.sk. Zistenia a prípadné nezhody sú riešené neodkladne prijatím nápravných a preventívnych opatrení. Pri vybavovaní sťažností je uplatňovaná smernica o vybavovaní sťažností.

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

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby.*

Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlady v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.

Hodnotením prínosu a úrovne poskytovanej opatrovateľskej služby je spokojnosť/nespokojnosť PSS, počet podaných podnetov, návrhov, námietok, príp. sťažností. Spokojnosť s poskytovaním opatrovateľskej služby vyjadrujú PSS individuálne pri osobných návštevách zamestnancov kontrolujúcich výkon opatrovateľskej služby alebo písomným poďakovaním. Poskytovaná sociálna služba je pravidelne ročne hodnotená aj prostredníctvom vypracovania a predkladania hodnotiacej správy na rokovanie mestského zastupiteľstva.

III. oblasť: PERSONÁLNE PODMIENKY

3.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám

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

Organizačnú štruktúru zamestnancov poskytovateľa SS určuje Organizačný poriadok Mestského úradu v Hnúšti. Pri prijímaní nových zamestnancov na voľné pracovné miesta sa poskytovateľ SS riadi príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných predpisov a internými nariadeniami úradu. Dokumenty upravujú proces pri nábore a výbere zamestnancov na voľné pracovné miesta, spôsob informovania o voľných miestach, priebeh výberového konania a informovanie o procese obsadzovania voľných miest s dôrazom na zachovanie transparentnosti. Základnou podmienkou pri prijímaní opatrovateľky, zamestnanca opatrovateľskej služby je splnenie kvalifikačných predpokladov v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách § 84. Pri výbere nového zamestnanca poskytovateľ SS postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovno – právnej oblasti a antidiskriminačným zákonom. Charakteristika výkonu pracovnej činnosti zamestnancov na jednotlivých pracovných pozíciách je stanovená v náplni práce každého konkrétneho zamestnanca a vychádza z Pracovného poriadku.

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

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

Podmienky poskytovateľa SS ako zamestnávateľa konkretizuje pracovný v súlade so zákonom č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov, so zákonom č. 552/2003 Z. z. o výkone prác vo verejnom záujme, so zákonom č. 553/2003 Z. z. odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone prác vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s platnou Kolektívnou zmluvou. Splnenie kvalifikačných predpokladov podľa § 84 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách vyžadujú pracovné pozície opatrovatelka, sociálny pracovník. Adaptačný proces novoprijatých zamestnancov sa uskutočňuje individuálne s ohľadom na konkrétneho zamestnanca. Účelom adaptačného procesu je možnosť čo najefektívnejšie zoznámenie sa zamestnanca so zamestnávateľom, novým pracovným miestom, podmienkami práce, s ostatnými spolupracovníkmi, kultúrou zamestnávateľa s cieľom získať čo najrýchlejšie plnohodnotného a stabilizovaného zamestnanca. Prijímajú a sledujú sa opatrenia a pravidlá, ktoré majú podporiť odbornú, pracovnú a sociálnu integráciu nových zamestnancov, reguluje sa proces adaptácie na prácu prostredníctvom systematicky zostaveného a vykonávaného programu, ktorého uskutočňovanie organizačne a personálne zaisťuje vedúci príslušného oddelenia alebo poverený zamestnanec. Zamestnávateľ je povinný poučiť zamestnanca o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o ochrane osobných údajov.

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

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

Poskytovateľ SS sa stará o prehlbovanie kvalifikácie zamestnancov alebo o jej zvyšovanie, pretože má záujem rozvíjať svojich zamestnancov a tým zabezpečiť, aby si ako zamestnávateľ udržal kvalifikovaných, oddaných, angažovaných a dobre motivovaných zamestnancov. Pri zabezpečovaní ďalšieho vzdelávania postupuje na základe požiadaviek pracovníkov a formou pracovných supervízií.

3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

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

Poskytovateľ SS zabezpečuje prostredníctvom inej osoby externú supervíziu minimálne raz ročne. Supervíziu v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách vykonáva raz ročne prostredníctvom autorizovaného supervízora (www.assp.sk).

IV. oblasť: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

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

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

Poskytovateľ SS poskytuje opatrovateľskú službu v prirodzenom prostredí PSS. V zmysle pravidiel BOZP sú opatrovateľkám poskytované osobné ochranné pracovné prostriedky (jednorazové latexové rukavice, dezinfekčné mydlo na ruky, príspevok na ošatenie, a pod.).

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

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

Poskytovateľ SS umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovanej opatrovateľskej službe budúcim PSS, záujemcom o poskytovanie opatrovateľskej služby, rodinným príslušníkom, verejnosti prostredníctvom príslušného oddelenia úradu. Informácie sú dostupné ústnou formou, písomnou formou a elektronickou formou na webovej stránke www.hnusta.sk, taktiež prostredníctvom spracovaného Sprievodcu sociálnymi službami mesta Hnúšťa. Poskytovateľ SS môže informácie o poskytovanej opatrovateľskej službe sprístupňovať prostredníctvom tlačového periodika Hnúšťaňský hlas.

4.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovanie výročnej správ

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

Poskytovateľom SS je Mesto Hnúšťa a v súlade so všeobecne záväznými predpismi § 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy písomne vypracováva záverečný účet za predchádzajúci rozpočtový rok, ktorý je verejne prístupný na webovej stránke [Záverečný účet - Oficiálna stránka mesta Hnúšťa \(hnusta.sk\)](http://Zaverecny_učet_-_Oficiálna_stránka_mesta_Hnúšťa_(hnusta.sk)) najneskôr do 30.6. príslušného kalendárneho roka.

4.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

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

Poskytovateľ sociálnej služby poučil zamestnancov o platnom všeobecnom zákaze prijímania a poskytovania darov. Politické a charitatívne dary sú prijímané obyčajne na najvyššej úrovni mesta. Tieto dary sú zaradené do majetku mesta v súlade so smernicou o účtovníctve a zásadami hospodárenia s majetkom.

3. 2 Denné centrum

I. oblasť: DODRŽIAVANIE ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD

1.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

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

Základné ľudské práva a slobody všetkých občanov upravuje Ústava Slovenskej republiky (druhá hlava), Ochrana ľudských práv a slobôd je zakotvená vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Dohovore o ochrane ľudských práv a slobôd, v Európskej sociálnej charte, v zákone o sociálnych službách ako aj v iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spolužitia. Postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania ľudských práv a slobôd PSS ako sú sloboda pohybu a pobytu, sloboda myslenia a svedomia, náboženského vyznania a viery, sloboda prejavu, právo na informácie, právo na podávanie podnetov, sťažností a petícií, právo na ochranu osobných údajov, ochranu súkromia, ochranu pred diskrimináciou, ponižovaním a neľudským zaobchádzaním, fyzickým a psychickým násilím a pod. zapracované vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, nariadeniach a vnútorných aktoch riadenia poskytovateľa sociálnej služby. Zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb sa riadia zákonom č. 365/2004 Z.z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon). Za dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a protikorupčných opatrení sú zodpovední všetci zamestnanci, kontrolu vykonávajú vedúci jednotlivých oddelení a prednosta úradu. Prijímatelia SS majú možnosť prostredníctvom spätnej väzby vyjadriť svoju spokojnosť/nespokojnosť ústne v komunikácii so zamestnancami, s vedúcim príslušného oddelenia, písomne prostredníctvom podania podnetu, sťažnosti, elektronicky na e-mailovej stránke podatelna@hnusta.sk alebo pri prieskumoch verejnej mienky vhođením podnetu do schránky vo vestibule mestského úradu alebo dotazníkovým prieskumom. Ochranu prijímateľa SS pri spracovaní a poskytovaní osobných údajov tretím osobám v zmysle GDPR poskytovateľ SS uplatňuje v zmysle prijatej smernice pre vybavovanie práv dotknutých osôb smerom k ich osobným údajom. Poskytovateľ sociálnej služby predovšetkým aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.

Ďalej poskytovateľ aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou a vytvára podmienky na uplatňovanie ľudských práv a slobôd užívateľov/liek sociálnych služieb prakticky tým, že:

- v každom ohľade a v každej fáze svojej činnosti pri poskytovaní sociálnej služby a v súvislosti so sociálnou službou (pri jej verejnom propagovaní a poskytovaní informácií, pri vyjednávaní o podmienkach poskytovania sociálnej služby a pri uzatváraní zmluvy, v procese poskytovania sociálnej služby, pri vyhodnocovaní jej účinnosti a súladu s potrebami prijímateľov/liek, pri plánovaní procesov zmeny a zlepšovania) dodržiava a chráni ústavou a zákonom vymedzené práva a slobody jej užívateľov/liek (uvedené vyššie),
- zvyšuje (v primeranej forme a rozsahu) povedomie prijímateľov/liek sociálnych služieb, ich rodinných príslušníkov/čov a iných zainteresovaných osôb o ľudsko-právnych otázkach,

- zabezpečuje ľudsko-právne vzdelávanie svojich zamestnancov/kýň (v adaptačnom, rovnako v celoživotnom vzdelávaní), čím garantuje právo na odbornosť služby, ako jeden z kľúčových aspektov kvality. Garantuje u svojich zamestnancov/kýň akceptovateľný výklad ľudsko-právnych otázok pri poskytovaní sociálnych služieb a zodpovedajúce správanie pri poskytovaní sociálnych služieb,
- v prípade nejasností zabezpečí pre svojich zamestnancov/kyne primeranú konzultáciu a poradenstvo poskytované príslušnými organizáciami (napr. MPSVR SR, Úrad verejného ochrancu práv, od roku 2015 Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím či Úrad komisára pre deti),
- • aktívne pôsobí v komunite ako sociálny subjekt podporujúci obhajobu ľudských práv a slobôd osôb odkázaných na sociálnu službu (napr. na verejných podujatiach, stretnutiach občianskych združení).

1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

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

Poskytovateľ SS poskytuje sociálnu službu ambulantnou formou s ohľadom na aktuálne potreby a požiadavky prijímateľa SS s dôrazom na zachovanie vlastnej identity a maximálnej podpory udržania si schopností a zručností. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti. Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.

1.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

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

Poskytovateľ SS poskytovaním sociálnej služby v Dennom centre (ďalej len „DC“) podporuje prijímateľa SS pri zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti. Pri poskytovaní sociálnej služby v DC sa môžu do procesu zapájať aj rodinní príslušníci. Rodinní príslušníci alebo iné fyzické osoby môžu PSS do DC doprevádzať.

II. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

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

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

Sociálna služba DC je poskytovaná poskytovateľom SS ambulatnou formou v zmysle § 56 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách. Cieľovou skupinou sú fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek, fyzické osoby s ťažkým zdravotným postihnutím alebo s nepriaznivým zdravotným stavom, rodičia s dieťaťom alebo starí rodičia s vnukom alebo vnučkou. Víziou, poslaním a cieľom je v zmysle KPSS dostatok kompletných služieb, ktoré umožnia seniorom zotrvať čo najdlhší čas v ich prirodzenom prostredí a žiť plnohodnotný život, rozšírenie a skvalitnenie sociálnych služieb, aby seniori mali zabezpečenú pomoc v prípade odkázanosti. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby v rámci pravidelného procesu hodnotenia plnenia KPSS a jeho aktualizácie 1xročne vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, 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 sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.

2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy

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

Poskytovanie sociálnej služby je prispôsobené aktuálnym potrebám a požiadavkám PSS so zreteľom na udržanie sociálnych kontaktov a spoločenského uplatnenia sa. Sociálna služba DC je poskytovaná na základe zápisu do registra poskytovateľov sociálnych služieb Banskobystrického samosprávneho kraja:

- Denné centrum Rumunskej armády 195/8, Hnúšťa
- Denné centrum Školská 225/24, Hnúšťa

v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

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

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

irelevantné

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

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

V DC je poskytované sociálne poradenstvo, pri ktorom sú využívané metódy a techniky sociálnej práce. V rámci zabezpečovania záujmovej činnosti sa na nej aktívne zúčastňujú PSS, PSS si činnosť v DC plánujú a realizujú za asistencie poskytovateľa SS prostredníctvom určeného zamestnanca.

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

Štandard: *Sociálne služby § 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.*

irelevantné

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

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

irelevantné

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

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

Poskytovateľ SS umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovaní služieb v DC záujemcom, príp. iným osobám. Informácie sú prístupné ústnou formou, písomnou formou a elektronickou formou na webovej stránke www.hnusta.sk. Mesto Hnúšťa relevantné informácie poskytuje aj prostredníctvom spracovaného Sprievodcu sociálnymi službami mesta Hnúšťa, ktorý je pre záujemcov dispozícií ako v elektronickej forme zverejnenej na www.hnusta.sk, tak aj vo forme tlačenej dostupnej na rôznych verejne prístupných miestach (čakárne lekárov). Postup pri poskytovaní informácií je v zmysle zákona č. 211/200 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov. Informovanosť o činnosti DC prebieha najmä ústnym podaním – medzi susedmi, známymi. Povedia si medzi sebou, že sa tam niečo deje, ak sa chcú zapojiť. V súčasnosti je to často aj tak, že senior/ka po odchode do dôchodku si chce najskôr urobiť samostatný program, až neskôr sa možno zapojí do klubu. Vývesky o činnosti pri vchode do klubu nie sú prioritou, radšej uprednostnia, aby seniori centrum navštívili a osobne komunikovali, pýtali sa a zapojili sa. Nejde im o pasívnych členov, ktorí by len využili atraktívne podujatia ako autobusový výlet s minimálnymi nákladmi, o ktorom sa dozvedia z vývesky, ale inak by sa nezapojili do komunitného života v klube. Denné centrá fungujú ako komunita, členovia a členky sa podieľajú spoločne ich príprave a realizácii aktivít, na spoločnom trávení voľného času niekoľkokrát do týždňa. Ich organizovaná činnosť nie je úplne pravidelná a dopredu naplánovaná. Majú plán práce na polrok, ale niekedy sa dohodnú aj z jedného dňa na druhý, čo budú robiť. Do klubov chodia radi, je to pre nich bezpečný priestor, zdieľaný s rovesníkmi.

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

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné*

služby, a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov

V rámci činnosti v DC prebiehajú spoločné stretnutia so zamestnancami, vedúcou oddelenia vnútornej správy, školstva, sociálnych vecí, prednostkou úradu, ktoré informujú o možnostiach využívania dostupných verejných služieb.

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

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

Spokojnosť s úrovňou poskytovanej služby v DC zisťuje poskytovateľ SS rozhovormi s PSS pri osobnom kontakte a sprostredkované o predsedníčok centra. Pripomienky, podnety, návrhy, námietky či sťažnosti môžu PSS podávať kedykoľvek predsedníčke klubu, ktorá ich tlmočí zodpovedným zamestnancom, vedúcemu príslušného oddelenia, ústnou aj písomnou formou, elektronicky prostredníctvom webovej stránky poskytovateľa SS na adresu podatelna@hnusta.sk. Zistenia a prípadné nezhody sú riešené neodkladne prijatím nápravných a preventívnych opatrení. Pri vybavovaní sťažností je uplatňovaná smernica o vybavovaní sťažností.

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

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

Hodnotením prínosu a úrovne poskytovanej služby je spokojnosť/nespokojnosť PSS, počet podaných podnetov, návrhov, námietok, príp. sťažností. Spokojnosť s poskytovaním služby vyjadrujú PSS individuálne pri osobných návštevách zamestnancov alebo písomným poďakovaním. Poskytovaná sociálna služba je pravidelne ročne hodnotená aj prostredníctvom vypracovania a predkladania hodnotiacej správy na rokovanie mestského zastupiteľstva.

III. oblasť: PERSONÁLNE PODMIENKY

3.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám

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

Organizačnú štruktúru zamestnancov poskytovateľa SS určuje Organizačný poriadok Mestského úradu v Hnúšti. Pri prijímaní nových zamestnancov na voľné pracovné miesta sa poskytovateľ SS riadi príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných predpisov a internými nariadeniami úradu. Dokumenty upravujú proces pri nábore a výbere zamestnancov na voľné pracovné miesta, spôsob informovania o voľných miestach, priebeh výberového konania a informovanie o procese obsadzovania voľných miest s dôrazom na zachovanie transparentnosti. Pri výbere nového zamestnanca poskytovateľ SS postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovno – právnej oblasti a antidiskriminačným zákonom. Charakteristika výkonu pracovnej činnosti zamestnancov na jednotlivých pracovných pozíciách je stanovená v náplni práce každého konkrétneho zamestnanca a vychádza z Pracovného poriadku.

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

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

Podmienky poskytovateľa SS ako zamestnávateľa konkretizuje pracovný v súlade so zákonom č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov, so zákonom č. 552/2003 Z. z. o výkone prác vo verejnom záujme, so zákonom č. 553/2003 Z. z. odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone prác vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s platnou Kolektívnou zmluvou. Adaptačný proces novoprijatých zamestnancov sa uskutočňuje individuálne s ohľadom na konkrétneho zamestnanca. Účelom adaptačného procesu je možnosť čo najefektívnejšie zoznámenie sa zamestnanca so zamestnávateľom, novým pracovným miestom, podmienkami práce, s ostatnými spolupracovníkmi, kultúrou zamestnávateľa s cieľom získať čo najrýchlejšie plnohodnotného a stabilizovaného zamestnanca. Prijímajú a sledujú sa opatrenia a pravidlá, ktoré majú podporiť odbornú, pracovnú a sociálnu integráciu nových zamestnancov, reguluje sa proces adaptácie na prácu prostredníctvom systematicky zostaveného a vykonávaného programu, ktorého uskutočňovanie organizačne a personálne zaisťuje vedúci príslušného oddelenia alebo poverený zamestnanec. Zamestnávateľ je povinný poučiť zamestnanca o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o ochrane osobných údajov.

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

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

Poskytovateľ SS sa stará o prehľbovanie kvalifikácie zamestnancov alebo o jej zvyšovanie, pretože má záujem rozvíjať svojich zamestnancov a tým zabezpečiť, aby si ako zamestnávateľ udržal kvalifikovaných, oddaných, angažovaných a dobre motivovaných zamestnancov. Pri zabezpečovaní ďalšieho vzdelávania postupuje na základe požiadaviek pracovníkov.

3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

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

irelevantné

IV. oblasť: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

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

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

Poskytovateľ SS poskytuje sociálnu službu v DC ambulantnou formou v priestoroch, ktoré sú pre DC vyhradené a sú vo vlastníctve poskytovateľa SS. Priestory v DC zohľadňujú požiadavky na realizáciu záujmovej činnosti a k dispozícii je spoločenská miestnosť s kuchynkou a sociálnym zariadením. Priestory DC sú vybavené základným nábytkom, hygienickými potrebami a všeobecným materiálom. Poskytovateľ SS podporuje záujmovú činnosť a poskytuje finančné prostriedky na výlety, materiálne a interiérové vybavenie a prevádzkové náklady.

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

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

Poskytovateľ SS umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovanej sociálnej službe budúcim PSS, záujemcom o poskytovanie opatrovateľskej služby, rodinným príslušníkom, verejnosti

prostredníctvom násteniek v DC a príslušného oddelenia úradu. Informácie sú dostupné ústnou formou, písomnou formou a elektronickou formou na webovej stránke www.hnusta.sk, taktiež prostredníctvom spracovaného Sprievodcu sociálnymi službami mesta Hnúšťa. Poskytovateľ SS môže informácie o poskytovanej opatrovateľskej službe sprístupňovať prostredníctvom tlačového periodika Hnúšťaňský hlas.

4.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovanie výročnej správ

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

Poskytovateľom SS je Mesto Hnúšťa a v súlade so všeobecne záväznými predpismi § 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy písomne vypracováva záverečný účet za predchádzajúci rozpočtový rok, ktorý je verejne prístupný na webovej stránke [Záverečný účet - Oficiálna stránka mesta Hnúšťa \(hnusta.sk\)](http://www.hnusta.sk) najneskôr do 30.6. príslušného kalendárneho roka.

4.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

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

Poskytovateľ sociálnej služby poučil zamestnancov o platnom všeobecnom zákaze prijímania a poskytovania darov. Politické a charitatívne dary sú prijímané obyčajne na najvyššej úrovni mesta. Tieto dary sú zaradené do majetku mesta v súlade so smernicou o účtovníctve a zásadami hospodárenia s majetkom.

4. Záver

Kvalita sociálnych služieb poskytovaných vo verejnom záujme je hodnota a cesta ochrany osôb, ktoré sú odkázané na pomoc. Zvyšovanie kvality sociálnych služieb smeruje k ich neustálemu zlepšovaniu a výsledkom je spokojnosť odkázaných občanov. S procesom implementácie a zvyšovaním kvality podmienok poskytovaných sociálnych služieb sú spojené náklady na ich zavádzanie v daných oblastiach a kritériách, ktoré poskytovateľ SS hradí z vlastných alebo externých finančných zdrojov.

Poskytovateľ : Mesto Hnúšťa, Francisciho 74/2 Hnúšťa

IČO : 00318744

Register : Banskobystrický samosprávny kraj

Vypracovali: Ing. Michaela Hroncová

vedúca oddelenia vnútornej správy, školstva a sociálnych vecí MsÚ Hnúšťa