



Centrum sociálnych služieb – BYSTRICĀN
Zakvášov 1935/453, Považská Bystrica

INTERNÁ SMERNICA

číslo 50

PLNENIE PODMIENOK KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

Internú smernicu vypracoval	Mgr. Gabriela Lukáčová
Funkcia	riaditeľka CSS – BYSTRICĀN
Za dodržiavanie smernice zodpovedá	vedúci zamestnanci, zamestnanci, klienti a návštevníci CSS BYSTRICĀN
Dátum vypracovania internej smernice	30.12.2018
Platnosť internej smernice od	01. 01. 2019

Centrum sociálnych služieb – BYSTRICAN, Zakvášov 1935/453, Považská Bystrica (ďalej len CSS - BYSTRICAN) v súlade so zákonom č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách) vydáva túto vnútornú smernicu, ktorou sa popisujú štandardy, ktoré sú vypracované v štyroch oblastiach – dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd, procedurálne podmienky, personálne podmienky, prevádzkové podmienky, a sú nástrojom na hodnotenie kvality poskytovaných sociálnych služieb a spôsobom, ako ich postupne zlepšovať.

Jedná sa o nasledovné oblasti:

1. Oblasť - Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd – v troch kritériách sú rozpracované princípy, ktorými sa riadi organizácia pri poskytovaní sociálnych služieb, dané sú hodnoty pre garanciu podpory individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a zabezpečené právo prijímateľov sociálnej služby pre pokračovanie prirodzených vzťahov s rodinou a komunitou.

2. Oblasť - Procedurálne podmienky – obsahuje desať kritérií, ktoré sú zamerané na prijímateľa sociálnej služby s cieľom určiť účel a obsah poskytovaných sociálnych služieb, stanoviť ich rozsah a formu, určiť postupy pri uzatváraní zmlúv, garantovať odborný prístup k riešeniu problémov, zabezpečiť postupy a pravidlá pri tvorbe individuálnych plánov, vytvoriť pravidlá na riešenie krízových situácií, zabezpečiť informácie v zrozumiteľnej forme, pomôcť prijímateľom sociálnej služby pri zabezpečovaní iných verejných služieb, zapojiť prijímateľov sociálnej služby do zlepšovania kvality služieb prostredníctvom zisťovania ich názorov a možností podávania sťažností, vytvoriť podmienky na hodnotenie poskytovaných služieb v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby .

3. Oblasť Personálne podmienky – obsahuje štyri kritériá a je zameraná na zamestnancov, na plnenie ich kvalifikačných a odborných predpokladov, zabezpečenie ďalšieho vzdelávania a supervízie, uplatňovania kompetencií a plnenia počtu zamestnancov v súlade s právnymi predpismi.

4. Oblasť Prevádzkové podmienky – oblasť v štyroch kritériách určuje prevádzkové podmienky na poskytovanie sociálnych služieb, stanovuje informačnú stratégiu (poskytovanie informácií), hodnotí vypracovanie výročnej správy a záverečného účtu, stanovuje pravidlá na poskytovanie darov.

CSS – BYSTRICAN má ku všetkým kritériám jednotlivých oblastí vypracované samostatné interné smernice, s ktorými sú zamestnanci pravidelne oboznamovaní na poradách a stretnutiach a taktiež sú každému na požiadanie predložené k nahliadnutiu. Všetky smernice sa nachádzajú v centrálnom registri smerníc, ktorý je u ekonómky zariadenia, u riaditeľky, prípadne u vedúceho úseku.

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 práva a slobody sú upravené v druhej hlave Ústavy Slovenskej republiky. Pri spracovaní dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v CSS – BYSTRICĀN, sme vychádzali z tohto ich skráteného prehľadu:

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

- **spôsobilosť každého na práva;**
- **právo na život;**
- **nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia** (môže byť obmedzená v zákonom ustanovených prípadoch);
- **zákaz mučenia, krutého, neľudského, či ponižujúceho zaobchádzania alebo trestu;**
- **osobná sloboda** (napr. obmedzenie osobnej slobody – zdravotnícka starostlivosť, skúmanie duševného stavu);
- **zákaz nútených prác alebo služieb** (výnimky sú prípustné napríklad v prípade osôb, pri ochrane života, zdravia, menších obecných služieb na základe zákona);
- **právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena, na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do rodinného a súkromného života;**
- **ochrana pred neoprávneným zhromažďovaním, uverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe;**
- **právo vlastníť majetok** (ochrana vlastníctva, obmedzenie vlastníckeho práva, dedenie, vyvlastnenie);
- **nedotknuteľnosť obydlia** (na vstup je potrebný súhlas toho, kto v ňom býva; sú stanovené aj výnimky, napríklad v prípade domovej prehliadky v trestnom konaní, pri ochrane života, zdravia, majetku osôb, ochrane práv a slobôd iných, odvrátení závažného ohrozenia verejného poriadku);
- **listové tajomstvo, tajomstvo dopravovaných správ, iných písomností, ochrana osobných údajov;**

- **sloboda pohybu a pobytu, zákaz vyhostenia vlastného občana** (zákon môže tieto slobody obmedziť, ak je to nevyhnutné pre bezpečnosť štátu, udržanie verejného poriadku, ochranu zdravia alebo ochranu práv a slobôd iných a na vymedzených územiach aj v záujme ochrany prírody);
 - **sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery, právo zmeniť náboženské vyznanie a vieru, právo byť bez náboženského vyznania, verejne prejavovať svoje zmýšľanie, náboženstvo, vieru, zúčastňovať sa náboženských obradov, vyučovania náboženstva, organizácia cirkví** (tieto práva je možné obmedziť zákonom, ak ide o opatrenia nevyhnutné v demokratickej spoločnosti na ochranu verejného poriadku, zdravia a mravnosti alebo práv a slobôd iných).
1. V CSS – BYSTRICAN sa dodržiavajú základné ľudské práva a slobody prijímateľov sociálnej služby a klientom zabezpečujeme:
- *slobodu pohybu a pobytu*–klient sa môže slobodne pohybovať v zariadení, má prístup do všetkých miestností, ktoré nie sú označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám - napr. kuchyňa – klient môže slobodne opustiť zariadenie a vrátiť sa späť v čase, ktorý si určí sám, avšak o tejto skutočnosti uvedie zápis do knihy vychádzok,
 - *slobodu myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery, prejavu svojho zmýšľania* – prijatie klienta do zariadenia nie je podmienené náboženským vierovyznaním, klient má možnosť zúčastňovať sa bohoslužieb v blízkom okolí, klient má k dispozícii prvý piatok v mesiaci svediť priamo v zariadení. Na požiadanie CSS – BYSTRICAN zabezpečí bohoslužby podľa vierovyznania klienta,
 - *slobodu prejavu, právo na informácie, právo vyjadrovať svoje názory, právo na podávanie petície, právo združovať sa a zhromažďovať sa, právo podávať sťažnosti*–klient môže slobodne prejsť svoj názor – spokojnosť aj nespokojnosť na všetkých úrovniach riadenia prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov – pravidelné rozhovory, schránka podnetov, pripomienok, aj anonymne, aj v priamej komunikácii s vedením CSS –BYSTRICAN a ostatnými zamestnancami, má možnosť výberu v rámci poskytovanej sociálnej služby – oblečenia, trávenia voľného času a pod.,
 - *právo na ochranu listového tajomstva, ochranu osobných údajov, ochranu súkromia* – klient si preberá poštu sám, jeho izba je vybavená základným vybavením – má vlastnú skriňu, nočný stolík, kde si môže odložiť osobné veci, posteľ, perinák. Má možnosť priniesť si vlastné kreslo, obraz, stolík, lampu, fotografie a pod. Personál pred vstupom do miestnosti vždy zaklope. Personál rešpektuje súkromie klientov a ich intimitu pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch podľa želania klienta – napr. zástenou,
 - *podmienky na kontakt*– osobný, telefonický, písomný alebo elektronický s osobami, ktoré 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. Prijímateľa sociálnej služby môžu prijímať návštevy počas celého dňa. Každý návštevník sa pri vstupe do zariadenia zapíše do knihy návštev. Prijímateľ sociálnej služby si môže pozvať návštevu do svojej izby so súhlasom spolubývajúcich. Bez neho sa zdržiava s návštevou v spoločenských priestoroch,

návštevnosti miestnosti a v prípade dobrého počasia v areáli zariadenia – park s lavičkami, altánky. Odporúča sa, aby návštevy nerušili pokoj, poriadok a súkromie ostatných klientov. Prípadným večerným návštevám sa odporúča zdržať sa do 20,00 hodiny, po dohode so službukonajúcim pracovníkom aj dlhšie. Ukončením návštevy sa rešpektuje nutný nočný odpočinok prijímateľov sociálnej služby,

- *možnosť podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení* – pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase. Každý prijímateľ sociálnej služby môže podávať návrhy a pripomienky priamo riaditeľovi, hociktorému zamestnancovi, alebo do „Schránky dôvery pre klientov a zamestnancov“. Pri sťažnostiach sa postupuje podľa vypracovaných zásad tak, ako pri ktoromkoľvek inom sťažovateli,
 - *možnosť vyjadrovať svoje názory podľa svojich schopností*, uplatňovať vlastnú vôľu, jednať na základe vlastných rozhodnutí, aby mohli byť sami sebou. Zamestnanci rešpektujú názor prijímateľa sociálnej služby – vybrať si v situáciách, kedy je bežné si vybrať (napr. čo si oblečiem, čo budem robiť, kam pôjdem). Prijímateľ sociálnej služby musí byť ostatnými prijímaný a rešpektovaný – nebyť ignorovaný (keď sa o mne hovorí, ako keby som tamnebol), nebyť zneužívaný ako slabší k neatraktívnym prácam (prines, podaj a pod.), nerozlišovať lepších a horších ľudí, rešpektovať vek, netykať v rozpore so zvyklosťami, nebyť izolovaný od ostatných. Rešpektovanie názorov a rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby je možné do tej miery, pokiaľ nie je ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby a iných osôb a majetok. Rozhodnutia musia vychádzať z porozumenia ich dôsledkov a branie zodpovednosti za vlastné – aj zlé rozhodnutia,
 - *zaručuje sa právo účasti klienta na správe vecí verejných priamo* – prijímateľ sociálnej služby má právo voliť. Pri komunálnych voľbách môže voliť v miestnom bydlisku (ak má trvalý pobyt zhodný s miestom poskytovania sociálnej služby, môže ísť voliť do volebnej miestnosti obce alebo v zariadení do prenosnej volebnej urny). Voľby, ktoré nie sú podmienené trvalým pobytom - môže sa voliť mimo trvalého pobytu na základe vydaného voličského preukazu. Prijímateľa sociálnej služby sa sami rozhodujú o účasti vo voľbách. Voličský preukaz si vybaví osobne, za pomoci rodiny alebo prostredníctvom pracovníčok sociálneho úseku. Následne odvolia v obci, zariadení alebo v mieste trvalého bydliska.
2. Rešpektovanie dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby (ďalej len „prijímateľ“) je povinnosťou každého zamestnanca ZSS, a to pri všetkých činnostiach súvisiacich s poskytovaním sociálnej služby. Na túto povinnosť sú osobitne upozornení noví zamestnanci.
3. CSS – BYSTRICAN pri poskytovaní sociálnej služby dodržiava zásadu rovnakého zaobchádzania v súlade so zákonom č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov. Pri prijímaní prijímateľov do ZSS postupuje pri všetkých fyzických osobách, ktoré sa o poskytovanie

sociálnej služby v ZSS zaujímajú rovnako a nerobí rozdiely podľa pohlavia, veku, rasy, náboženstva, ani inak.

4. CSS – BYSTRICAN aktívne zabezpečuje ochranu prijímateľov pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním.
5. CSS – BYSTRICAN prostredníctvom úprav vo vnútorných aktoch riadenia a ich rešpektovaním vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a zákona č. 448/2008 Z. z.
6. Kontrolu dodržiavania základných ľudských práv a slobôd vykonáva riaditeľka zariadenia, vedúca sociálno – zdravotníckeho úseku, vedúca sestra, sociálna pracovníčka, a to najmä pri rozhovoroch s prijímateľmi, pri sledovaní prístupu zamestnancov k prijímateľom a pod. Súčasťou kontroly je možnosť spätnej väzby. Prijímatelia majú možnosť vyjadriť sa aj na lístku vhođením do „PRIPOMIENOK“, ktorá je umiestnená v jedálni zariadenia.

1.2 Kritérium

Sociálny status prijímateľa

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

1. CSS –BYSTRICAN rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na prístup k individualizovanej podpore.
Aktívnu podporu zachovania osobnej identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podpore vytvárania pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnych služieb smerom k nemu aj smerom k ostatným prijímateľom sociálnych služieb a smerom k verejnosti poskytovateľ sociálnej služby CSS – BYSTRICAN stavia na princípoch:
 - **princíp dôstojnosti** vychádza z nevyhnutnosti rešpektovať potreby prijímateľov sociálnych služieb ako rovnako dôležité a hodné podpory pri ich uspokojovaní. Súčasťou uplatňovania princípu dôstojnosti je aj právo na ochranu pred rozličnými formami zlého zaobchádzania vo všetkých oblastiach života,
 - **princíp rovnakého zaobchádzania** zabezpečuje zákaz diskriminácie na základe veku v oblasti prístupu k zdravotnej starostlivosti a poskytovanie základných informácií všetkým poberateľom sociálnych služieb prostredníctvom poskytovateľa sociálnych služieb,
 - **princíp rodovej rovnosti** posilňuje význam dôstojnosti prijímateľa sociálnych služieb bez ohľadu na jeho príslušnosť k pohlaviu a rešpektovanie rôznorodosti životných

skúseností a volieb, ktoré prekračujú stereotypné očakávania spoločnosti vzťahujúce sa k starúcim poberateľom sociálnych služieb /ženám aj mužom/,

- **princíp nezávislosti** vychádza z práva na sebaurčenie a nezávislosť v súlade s telesnými a mentálnymi kapacitami prijímateľa sociálnych služieb. Znamená aj právo zotrvať čo najdlhšie v komunitnom prostredí s vytvorenými adekvátnymi podmienkami bezbariérového bývania a inými službami zo strany poskytovateľa sociálnych služieb,
 - **princíp sebarealizácie** podporuje chápanie aktívneho starnutia ako dlhodobého procesu s aktívnym prístupom k vlastnému životnému cyklu v súlade s potrebami a možnosťami prijímateľov sociálnych služieb,
 - **princíp subsidiarity a solidarity** v tom zmysle, že konkrétne zodpovednosti a aktivity v podpore aktívneho starnutia prijímateľov sociálnych služieb preberá tá úroveň, ktorá má k plneniu zodpovednosti a týchto úloh čo najbližšie s predpokladom najvyššej efektívnosti v prospech všetkých zúčastnených strán /prijímateľov aj poskytovateľa sociálnych služieb/.
2. CSS – BYSTRICAN aktívne pristupuje k podpore rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni prostredníctvom individuálnych plánov.
 3. CSS – BYSTRICAN v prípade potreby, zabezpečuje klientom, ak to vyžaduje ich zdravotný stav zdravotníckej pomôcky, čím podporuje ich nezávislosť a rôznymi bytovými doplnkami (madlá do kúpeľne, na chodbu) zlepšuje kvalitu ich života.
 4. CSS – BYSTRICAN je zariadenie, ktoré má bezbariérový prístup do všetkých priestorov. Pohyb klientov po zariadení je voľný, majú prístup do všetkých priestorov, okrem priestorov, za ktoré nesú zamestnanci hmotnú zodpovednosť (sklady).
 5. CSS – BYSTRICAN vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom a smerom k verejnosti. V rámci uvedeného, uskutočňuje stretnutia vedenia s prijímateľmi. Poskytovanie sociálnej služby a súvisiace aktivity seniorov prezentuje na webovom sídle CSS – BYSTRICAN, www.cssbystrican.sk, resp. v rámci informácií, ktoré poskytuje fyzickým osobám – záujemcom o poskytovanie sociálnej služby, resp. ich príbuzným.
 6. Medziľudské vzťahy sú založené na komunikácii, vymieňaní si informácií. Rôzne vekové skupiny majú rôzne komunikačné znaky. Mnohí prijímatelia sociálnej služby trpia poruchami pamäte, majú tendenciu opakovať už povedané a tí, ktorí trpia nedoslýchavosťou nemusia všetkému rozumieť, a tak im unikajú určité informácie, čo spôsobuje vyhýbanie sa kontaktu prijímateľov s inými ľuďmi, ale nemôže sa stať a byť dôvodom na ich vyradenie do izolácie.
 7. Jedným z negatívnych javov stavu prijímateľov sociálnej služby je osamelosť a následná sociálna izolácia či segregácia, z toho dôvodu je nevyhnutné venovať sociálnemu statusu prijímateľa sociálnej služby patričnú pozornosť.

1.3 Kritérium Vzťahy, rodina, 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.*

1. CSS – BYSTRICAN podporuje kontakty klienta s rodinou, príbuznými a osobami podľa individuálneho výberu samotného prijímateľa. Umožňuje návštevy prijímateľov v ZSS – postup upravený v smernici „Domáci poriadok“. Pomáha pri doručení korešpondencie prijímateľom (ak nevedia čítať alebo nemôžu) a pri odoslaní korešpondencie od prijímateľa.
2. CSS – BYSTRICAN umožňuje klientom voľne sa pohybovať, opustiť priestory zariadenia, a to na kratší alebo dlhší čas na stretnutie s rodinou alebo komunitou.
3. Zariadenie podporuje intenzívny kontakt klienta s rodinou, ktorý má napomôcť k udržiavaniu dobrých vzťahov s rodinou. Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov prijímateľa sociálnej služby s rodinou.
4. Návštevy ku klientom nie sú obmedzené, v záujme ochrany zdravia a súkromia prijímateľov sociálnej služby môžu byť na izbe prijímateľa sociálnej služby, resp. v spoločenskej miestnosti zariadenia alebo v príľahlej záhrade neobmedzene, pri rešpektovaní chodu CSS – BYSTRICAN. Je však veľmi dôležité, aby návštevy prijímateľov sociálnej služby dodržiavali bezpečnostné a zdravotnícko - hygienické predpisy.
5. Návšteva sa zapisuje do zošita návštev, pri dodržiavaní predpisov GDPR.
6. V prípade narušenia pokoja a dobrých mravov v CSS – BYSTRICAN je službukonajúci personál oprávnený návštevu na toto upozorniť, prípadne privolať políciu.
7. V CSS – BYSTRICAN nie sú vytvorené podmienky na ubytovanie rodinného príslušníka, či inej blízkej osoby priamo v zariadení, avšak personál na požiadanie odporučí ubytovanie v blízkom okolí.
8. CSS – BYSTRICAN sa usiluje v čo najväčšej miere zapojiť do pomoci prijímateľovi sociálnej služby aj príslušníkov rodiny, napr. sprevádzanienu vyšetrenie, návštevou v domácom prostredí, či pravidelnými návštevami v zariadení, účasťou na akciách organizovaných CSS – BYSTRICAN, a to tak, že o programe aktivít je verejnosť informovaná jednak na webovom sídle zariadenia a taktiež v písomnej forme na oznamovacej tabuli pri vstupe do zariadenia a pri vstupe do jedálne zariadenia.
9. Voľnočasové aktivity vychádzajú z potrieb a záujmov klienta a sú ponúkané denne v dopoludňajších aj popoludňajších hodinách.
10. Klient má právo slobodného rozhodnutia účasti na aktivitách a má možnosť výberu z ich ponuky. Má možnosť participovať na forme vyplnenia voľného času.
11. Knihy a tlač sú k dispozícii všetkým prijímateľom sociálnej služby v spoločenskej miestnosti zariadenia, knižnici, prípadne pred kanceláriou sociálnej pracovníčky. V spoločenských miestnostiach sú farebné televízory. Zariadenie zabezpečuje TV signál

dodávateľsky firmou STASTEL s.r.o. V oboch budovách sú anténne rozvody na spoločnú anténu. Každý klient, ak sa rozhodne, môže mať na izbe vlastný rozhlasový alebo televízny prijímač. Z hľadiska ochrany života a zdravia je potrebné, aby prijímatelia sociálnej služby pri manipulácii s elektrospotrebičmi dodržiavali všeobecne platné nariadenia a predpisy BOZP a PO a v plnej miere zodpovedajú za škody, ktoré spôsobia svojou neodbornou manipuláciou.

12. CSS – BYSTRICAN sa so svojimi klientmi aktívne, alebo pasívne ako divákmi, zúčastňuje rôznych aktivít a podujatí organizovaných zariadeniami TSK, Mestom Považská Bystrica, školami, farnosťou a pod.

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

Našou filozofiou je „Byť človeku človekom“ od toho sa odvíja i naše poslanie a spôsob práce klientom.

Integrita, dobré meno zariadenia, dôvera prijímateľov a všetkých zainteresovaných patria k našim najdôležitejším hodnotám. Ich ochrana je prvoradou úlohou každého z nás. Poslaním zariadenia je zasadzovať sa za rešpektovanie ľudskej dôstojnosti a sociálnych práv prijímateľov. Všetci zamestnanci zariadenia konajú v súlade s etickým kódexom, zachovávajú vysoký morálny štandard vo vzťahoch a utvárajú pracovné prostredie hodné dôvery a úcty. Uznávajú etické princípy ako sú zodpovednosť, česťnosť, humanizmus, tolerancia a ochrana životného prostredia. Prijímateľ sociálnych služieb je našim rovnocenným partnerom: jeho spokojnosť je našou prioritou.

1. CSS – BYSTRICAN má v písomnej forme presne definovanú víziu a ciele poskytovania sociálnej služby, ktoré sú zverejnené jednak na webovom sídle CSS – BYSTRICAN a taktiež sa nachádzajú na informačnej tabuli pri vstupe do zariadenia a v koridore zariadenia pri vstupe do jedálne.

2. **POSLANIE** nášho zariadenia je poskytovať sociálne služby v súlade so zákonom NR SR č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov. Poskytovať prijímateľom kvalitné sociálne služby v súlade so štandardami sociálnych služieb a dbať, aby boli zachované ich základné ľudské práva a hodnoty.
3. **VÍZIOU** je vytvoriť kludné a bezpečné prostredie pre osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby. Poskytovať sociálnu službu tak, aby užívatelia služby mohli svoj život prežiť ešte aktívne a dôstojne, motivovať ich k sebestačnosti a zachovaniu aktívneho spôsobu života, umožniť im žiť bežným spôsobom života, a to aj napriek vyššiemu veku a zdravotnému stavu.
4. **CIEĽOM** nami poskytovaných sociálnych služieb je rozpoznať a adekvátne odborne a empaticky reagovať na požiadavky prijímateľa. Dosiahnuť toho, aby naši klienti žili v príjemnom, domácom prostredí, kde im je kvalifikovaným personálom poskytovaná kvalitná služba, ktorá pružne reaguje na ich individuálne potreby.

Cieľom poskytovania sociálnej služby je:

- poskytovať každému prijímateľovi sociálnej služby primeranú podporu a pomoc podľa jeho skutočných potrieb s využitím vlastného potenciálu,
- rešpektovať slobodnú vôľu, súkromie a právo prijímateľa sociálnej služby vyjadrovať svoje prania, potreby, prípadne sťažnosti,
- prijímať prijímateľov sociálnej služby v ich jedinečnosti,
- podporovať individuálne plánovanie sociálnej služby,
- podporovať aktivity na udržiavanie a rozvoj sociálnych, pracovných zručností a tvorivosti na základe individuálneho prístupu ku prijímateľom sociálnej služby,
- zmierniť riziko sociálneho vylúčenia a segregácie prijímateľov sociálnej služby od ostatnej populácie podporou ich účasti na spoločenskom živote a integrácii do bežného života využívaním vonkajších služieb, vytváraním prirodzených sociálnych väzieb, udržiavaním a prehľbovaním rodinných, priateľských i partnerských vzťahov,
- pomáhať prijímateľom sociálnej služby – seniorom vyrovnávať sa s vlastným starnutím,
- byť na blízku prijímateľom sociálnej služby, ktorí trpia, zmierňovať ich bolesť a utrpenie,
- sprevádzať prijímateľa sociálnej služby v terminálnom štádiu,
- podporovať osobnostný rozvoj zamestnancov zvyšovaním ich odbornej úrovne, ľudského prístupu, aby starostlivosť o klienta nebola pre nich iba zamestnaním, ale predovšetkým poslaním,
- využívať spoluprácu s verejnosťou, miestnou komunitou, dobrovoľníkmi a študentmi stredných a vysokých škôl humanitného zamerania,
- skvalitňovať ubytovanie zabezpečovaním účelného a estetického vybavenia izieb klientov, spoločenských a prevádzkových priestorov,
- zabezpečovať úpravu a skrášľovanie prostredia, v ktorom sa klienti pohybujú, vrátane debarierizácie.

Zásady, ktorými sa riadime pri dosahovaní cieľa:

- pristupovať ku prijímateľom sociálnej služby s láskou, úctou, trpezlivosťou, empatiou a pochopením,
 - vytvárať atmosféru dôvery, pokoja, radosti, dobrej pohody a spokojnosti,
 - poskytovať sociálnu službu prijímateľom sociálnej služby komplexne po bio – psycho – sociálnej stránke,
 - vzájomne spolupracovať v tíme, k zvereným úlohám pristupovať zodpovedne, obetavo a nezištne.
5. CSS – BYSTRICAN aktívne presadzuje partnerský prístup ku klientovi, a to tak, že klienti majú zvolený Výbor obyvateľov, ktorého členov si sami zvolili hlasovaním, a ktorý presadzuje záujmy klientov u vedenia zariadenia na pravidelných stretnutiach. O stretnutiach sú klienti informovaní na oznamovacej tabuli, taktiež aj so zápisom, ktorý po rokovaní vznikne.
6. CSS – BYSTRICAN presadzuje individuálny prístup ku klientovi, a to prostredníctvom individuálnych plánov, ktoré sa vypracovávajú samostatne s každým klientom.

2.2 Kritérium

Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a jej rozsahu a formy

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

1. Zakladajúce dokumenty a charakteristika registrovanej služby sú zverejnené na webovom sídle CSS – BYSTRICAN a v písomnej forme sa nachádzajú medzi smernicami na ekonomickom úseku a u riaditeľa. V Zriaďovacej listine sa nachádza druh, rozsah i miesto poskytovania sociálnej služby.

2. Forma sociálnej služby

CSS – BYSTRICAN ako verejný poskytovateľ sociálnej služby poskytuje v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. celoročnú pobytovú sociálnu službu (forma sociálnej služby) cieľovej skupine vymedzenej v:

- § 26 – fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. a) a i), ktorá nemá zabezpečené ubytovanie alebo nemôže doterajšie bývanie užívať,
- § 38 – fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 alebo sa jedná o fyzickú osobu, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III podľa prílohy č. 3,
- § 39 – fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 a má zdravotné postihnutie, ktorým je najmä demencia rôzneho typu etiológie (druh sociálnej služby).

3. V rámci poskytovania sociálnej služby sa v špecializovanom zariadení (ďalej ŠZ) a domove sociálnych služieb (ďalej DSS) poskytujú činnosti:

- pomoc pri odkázanosti na pomoci inej fyzickej osoby,
- sociálne poradenstvo,
- sociálna rehabilitácia
- stravovanie,
- ubytovanie,
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba šatstva,
- osobné vybavenie,

utvárajú sa podmienky na:

- úschovu cenných vecí,

zabezpečuje sa:

- záujmová činnosť,
- pracovná terapia.

V útulku sa poskytuje:

- ubytovanie na určitý čas,
- sociálne poradenstvo,
- nevyhnutné ošatenie a obuv,

utvárajú sa podmienky na:

- vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny,
- prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín,
- pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva,
- záujmovú činnosť.

4. Okrem toho v súvislosti s § 15 ods. 3 tohto zákona ZSS zabezpečuje iné činnosti, ktoré zákon neupravuje, ale tieto zvyšujú kvalitu poskytovanej sociálnej služby (kadernícke služby, pedikérske služby a pod.) na základe požiadania klienta, a ktoré si klient hradí sám podľa cenníka poskytovateľa požadovanej služby.
5. CSS – BYSTRICAN poskytuje sociálnu službu na základe Registrácie poskytovateľov sociálnych služieb v Trenčianskom samosprávnom kraji č. TSK/2018/07341-3. Pri poskytovaní sociálnej služby postupuje CSS – BYSTRICAN v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z., v súlade so Všeobecne záväzným nariadením Trenčianskeho samosprávneho kraja č. 2/2018 o poskytovaní sociálnych služieb zriadených Trenčianskym samosprávnym krajom, určení sumy úhrady za sociálne služby, spôsob ich určenia a platenia a jeho následných noviel a ostatnými súvisiacimi predpismi.

6. Rozsah sociálnej služby

V domove sociálnych služieb - na neurčitý čas.

V špecializovanom zariadení - na neurčitý čas.

V útulku sa poskytuje ubytovanie - na určitý čas.

Pobytová sociálna služba sa poskytuje na základe písomnej žiadosti oprávnenej osoby alebo osobe pozbavenej spôsobilosti na právne úkony len s písomným súhlasom fyzickej osoby, ktorú súd ustanovil za opatrovníka.



7. Miesto poskytovania sociálnej služby

Domov sociálnych služieb:

Centrum sociálnych služieb – BYSTRICAN
017 01 Považská Bystrica, Zakvášov 1935/453

Špecializované zariadenie:

Centrum sociálnych služieb – BYSTRICAN
017 01 Považská Bystrica, Zakvášov 1935/453

Útulok:

Centrum sociálnych služieb – BYSTRICAN
Kukučínova 207.

Identifikácia CSS –BYSTRICAN:

Názov organizácie: Centrum sociálnych služieb – BYSTRICAN v Považskej Bystrici

Sídlo organizácie: Zakvášov 1935/453, Považská Bystrica

Právna forma: rozpočtová organizácia

Registračné číslo poskytovateľa VÚC Trenčín:

IČO: 00632350

Web: www.cssbystrican.sk

8. Podmienky a charakter poskytovanej sociálnej služby sú upravené vo vnútorných predpisoch CSS – BYSTRICAN, ktorým je najmä „Domáci poriadok“.
9. Rozsah a formu sociálnej služby dohodne poskytovateľ (CSS – BYSTRICAN) s prijímateľom vždy v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby, ktorej podkladom je právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na poskytovanie sociálnej služby v ZSS s uvedením rozsahu odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby. Výnimkou je poskytnutie sociálnej služby v ZSS bezodkladne z dôvodov uvedených v § 8 ods. 6 zákona č. 448/2008 Z. z.

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.*

1. CSS – BYSTRICAN poskytuje pobytovú celoročnú sociálnu službu výlučne na základe písomnej Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, ktorá obsahuje náležitosti podľa § 74 ods. 7 zákona č. 448/2008 Z. z.

2. Pri uzatváraní Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby CSS – BYSTRICAN postupuje podľa interných predpisov – „Vnútný predpis určujúci postup pri prijímaní žiadostí o uzatvorenie zmluvy o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby a zaradení do zoznamu čakateľov.
3. CSS – BYSTRICAN má jednoduchou, písomnou formou spracovaný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, ktorý je zverejnený na webovom sídle zariadenia - www.cssbystricn.sk. Taktiež má určeného zodpovedného pracovníka – sociálny pracovník, ktorý transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o sociálnu službu o druhu, forme, rozsahu poskytovania sociálnej služby, ako i výšky úhrady za jej poskytovanie.
4. CSS – BYSTRICAN (sociálny pracovník) vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby, ktorú pravidelne v prípade potreby dopĺňa.
5. ZSS poskytne fyzickej osobe – záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby dostatočný časový priestor na preštudovanie návrhu Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Sociálna pracovníčka budúcemu prijímateľovi, resp. aj prítomným príbuzným, vysvetlí jednotlivé ustanovenia zmluvy a zodpovie prípadné otázky. Podmienky zmluvy dohodne s budúcim prijímateľom individuálne. Otázkami zistí pri rozhovore, či klient porozumel odpovedi.
6. Sociálna pracovníčka budúceho prijímateľa upozorní na ustanovenia Zmluvy obsahujúce vzájomné práva a povinnosti ZSS ako poskytovateľa a prijímateľa a ustanovenie, v ktorom sa prijímateľ zaväzuje rešpektovať ustanovenia smernice „Domáci poriadok“.

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 práce

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

1. Klientom nášho zariadenia poskytujeme sociálnu službu v súlade so zákonom o sociálnych službách. Pri poskytovaní sociálnej služby kladieme hlavný dôraz na individuálny prístup k nim, mapovanie ich potrieb, záujmov a na individuálne plánovanie sociálnej služby klientmi.
2. V oblasti mapovania potrieb využívame predovšetkým komunikáciu s klientom prostredníctvom vyjadrovania svojho pohľadu na život, na svoje možnosti, zručnosti, potreby či túžby, na zistené medzery v službách operatívne reagujeme, aby sme tak docielili celkovú spokojnosť klientov. Práca s klientom v sebe zahŕňa podporovanie jeho schopnosti vyrovnáť sa s problémami, ale tiež práca skupinová vo forme rôznych aktivít.

Súčasťou sociálnej práce v zariadení je práca s rodinou prijímateľa. Účinnosť sociálnej terapie, práce s prijímateľom a naplnenia vytýčených cieľov sa preveruje overovaním výsledkov práce.

3. CSS – BYSTRICAN s cieľom poskytovania sociálnej služby na odbornej úrovni využíva rôzne metódy, postupy a techniky sociálnej práce pri poskytovaní sociálnej služby. V rámci uvedeného procesu sociálny pracovník vykonáva sociálnu evidenciu, prvý kontakt s písomnými podkladmi budúceho prijímateľa sociálnej služby, pri prvom stretnutí s prijímateľom vykoná sociálnu diagnostiku, sociálnu, osobnostnú analýzu prijímateľa, jeho postojov a záujmov. Eviduje problémové oblasti, určuje si ďalší systém práce s prijímateľom so zameraním na účelné a odborné poskytovanie sociálnej služby. V rámci sociálnej rehabilitácie vytýči cieľ práce, ktorý spolu s krátkodobým a dlhodobým cieľom zosúladí do individuálneho plánu.

- **Sociálna rehabilitácia** - je odborná činnosť zameraná na podporu samostatnosti, nezávislosti a samostatnosti rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností, posilňovaním návykov pri sebaobsluhy a pri základných sociálnych aktivitách.

Cieľom sociálnej rehabilitácie je rozvoj sociálnych kompetencií, obnova pracovných zručností získanie schopností stratených či oslabených postihnutím, napr. prostredníctvom

– *komunity* – komunikácia v skupine

– *kreslením* – ide o vyjadrenie myšlienok, pocitov, jemnej motoriky,

Forma sociálnej rehabilitácie môže byť skupinová a individuálna.

- **Ergoterapia** - je odborná činnosť na osvojenie pracovných návykov a zručností fyzickej osoby pri vykonávaní pracovných aktivít pod odborným vedením na účel obnovy, udržania alebo rozvoja fyzických schopností, mentálnych schopností a začlenenia do spoločnosti.

Cieľom ergoterapie je vzbudiť záujem prijímateľov sociálnej služby o pracovné činnosti, vhodne ich motivovať k rôznym druhom práce, aby tak boli uspokojené základné potreby prijímateľa sociálnej služby .

Prostredníctvom – sebaobsluhy, pracovnou činnosťou, domácimi prácami,

Metódy - cvičenie, tréning, precvičovanie, názorná ukážka, fázovanie – krokovanie činností,

Forma môže byť skupinová alebo individuálna.

4. CSS – BYSTRICAN ako zamestnávateľ vydáva Pracovný poriadok. Pracovný poriadok je záväzný pre všetkých jeho zamestnancov, ktorí vykonávajú pre zamestnávateľa práce na základe pracovnej zmluvy v hlavnom pracovnom pomere.
5. V CSS – BYSTRICAN pracuje tím vysoko kvalifikovaných odborníkov. Zamestnanci majú zodpovedajúce vzdelanie, úmerné potrebám prijímateľa sociálnej služby. Kompetentnosť zamestnancov (schopnosť plniť kvalifikačné požiadavky, zvládať pracovnú pozíciu a zručnosti, zvyšovať odbornosť) je v CSS – BYSTRICAN zabezpečovaná už od prijímania nových zamestnancov, cez vzdelávanie, samo vzdelávanie, až po rozviazanie pracovného pomeru.

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 pre spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.*

1. ZSS realizuje plánovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa. Pri tejto činnosti sa riadi § 9 ods. 1 a 2 zákona č. 448/2008 Z. z.
2. CSS – BYSTRICAN pre každého prijímateľa sociálnej služby vypracováva individuálny plán prijímateľa sociálnej služby.
Individuálny plán sa priebežne vypracováva, dopĺňa a aktualizuje v súlade s požiadavkami alebo potrebami prijímateľa sociálnej služby. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou. Kľúčový pracovník plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti.
Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.
3. Proces vypracovania individuálneho plánu vychádza z týchto zásad:
 - Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory.
 - Voľba cieľov – ciele individuálneho plánu a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby. Ciele individuálneho plánu sú ciele prijímateľa sociálnej služby a sú definované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom. Pri práci s prijímateľmi sociálnej služby, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovania potrieb prijímateľa sociálnej služby.
 - Ciele individuálneho plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom.
 - Ciele individuálneho plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka.
 - Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) musia spĺňať tieto podmienky:
 - špecifickosť, konkrétnosť cieľa, merateľnosť cieľa,
 - akceptovateľnosť cieľa prijímateľom sociálnej služby,
 - reálnosť cieľa,
 - časové vymedzenie dosiahnutia cieľa.

- Hodnotenie – plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa sociálnej služby s kľúčovým zamestnancom, uskutočňuje sa minimálne raz za polroka.
- V CSS – BYSTRICAN sa dbá na to, aby individuálne plány prijímateľa sociálnej služby vychádzali z potrieb prijímateľa sociálnej služby a z oblastí jeho pomoci.

Individuálny plán vypracováva kľúčová osoba s prijímateľom sociálnej služby. Kľúčovou osobou je zvyčajne inštruktor sociálnej rehabilitácie alebo sanitárka, ktorá sa stará o prijímateľa sociálnej služby, prípadne zamestnanec, ktorého si klient sám určí – upratovačka, pračka, údržbár...

Hodnotenie individuálneho plánu sa koná polročne.

Na vypracovanie individuálnych plánov a ich hodnotenie, CSS – BYSTRICAN má vypracovanú samostatnú smernicu.

2.6 Kritérium

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

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 pre spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.*

1. CSS – BYSTRICAN v súlade s Ústavou SR a zákonom č. 448/2008 Z. z. nepoužíva obmedzenia prijímateľov. Vzhľadom na zdravotný stav prijímateľov sa krízové situácie, v ktorých môže dôjsť k vlastnému ohrozeniu života a zdravia prijímateľa, nevyskytujú. Napriek tomu má zariadenie v súlade s § 10 zákona č. 448/2008 Z. z. zavedený „Register obmedzení“. Postup pri prípadnom použití netelesného a telesného obmedzenia má ZSS spracovaný vo vnútornom akte riadenia - smernici „Používanie telesného a netelesného obmedzenia“.
2. Ak je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby zamestnanci CSS – BYSTRICAN zavolajú RZP, ktorej personál posúdi ďalší postup.
3. Za prostriedky netelesného obmedzenia CSS – BYSTRICAN považuje najmä:
 - verbálnu komunikáciu,
 - odvrátenie pozornosti,
 - aktívne počúvanie.
4. Za prostriedky telesného obmedzenia sa považujú:
 - rôzne špeciálne úchopy,
 - použitie liekov, na základe pokynu lekára so špecializáciou v odbore psychiatria.
5. Nevyhnutné telesné obmedzenie v zariadení nariaďuje a schvaľuje lekár so špecializáciou v odbore psychiatria a písomne sa k tomu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia.

6. V prípade, ak boli u klienta použité telesné alebo netelesné obmedzenia, musí byť o tomto informovaná rodina.
7. **Za celkom neprípustné sa považujú telesné tresty za určité správanie, psychické týranie, obmedzenie pohybu a pobytu, kontaktu s rodinou a s blízkymi ľuďmi, odopieranie základných potrieb, nedostatok stravy, neposkytnutie jedla alebo pitia, slovné urážky, zadržiavanie peňažných prostriedkov.**

Základné termíny

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

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

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

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

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

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

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

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov ustanovuje, že prostriedky netelesného obmedzenia majú prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia.

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

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

8. Použitie liekov nemožno dodatočne schvaľovať.

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

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

2.7 Kritérium

Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich 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.*

1. CSS – BYSTRICAN poskytuje informácie záujemcom o poskytovanie sociálnej služby osobne, telefonicky – o čom si vedie sociálny pracovník zápis, písomne, aj formou zverejnených informácií dostupných na webovom sídle zariadenia www.cssbystrican.sk. V prípade, ak informácie žiada priamo fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie sociálnej služby pre seba, ide o prvý kontakt s možným budúcim prijímateľom.
2. Sociálny pracovník ZSS poskytne záujemcovi základné informácie o postupe pri vybavovaní žiadosti o poskytovanie sociálnej služby. Podľa záujmu fyzickej osoby zodpovie na otázky súvisiace s poskytovaním sociálnej služby. V prípade požiadavky k nahliadnutiu do priestorov zariadenia sociálny pracovník prevedie fyzickú osobu spoločnými priestormi určenými pre prijímateľov a ukáže jej obytnú bunku, ktorá nie je obsadená. Ak taká v danom čase nie je, ukáže jej izbu niektorého prijímateľa, avšak iba s jeho súhlasom a za jeho prítomnosti.

Informácie možno získať:

- priamo u sociálnej pracovníčky CSS – BYSTRICAN,
 - telefonicky u sociálnej pracovníčky na č. t. 0911 373 370
 - na webovom sídle CSS – BYSTRICAN – www.cssbystrican.sk
3. CSS – BYSTRICAN organizuje v zariadení raz ročne otvorených dverí, kedy súčasťou programu je i polhodinka otázok a odpovedí a tiež možnosť prehliadky zariadenia.

Postup vybavovania žiadosti do zariadenia je dostupný i v obrázkovej forme, a to na webovom sídle zariadenia a tiež na nástenke v zariadení.

2.8 Kritérium

Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb, 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.*

1. CSS – BYSTRICAN vytvára podmienky k tomu, aby boli prijímateľovi poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb (kontakts právnickými a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, kontakt s jeho rodinou a prirodzeným prostredím), podľa jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov. Záujem o inú verejnú službu si však prijímateľ môže realizovať aj sám počas pohybu mimo zariadenie. Zariadenie do tohto procesu vstupuje vtedy, ak ide o prijímateľa, ktorý je pozbavený spôsobilosti na právne úkony a zariadenie je jeho opatrovníkom.
2. V prípade, ak prijímateľ požiada poskytovateľa o sprostredkovanie poskytovania sociálnej služby u iného poskytovateľa, po zistení príčin a dôvodov (ak sa tieto nedajú vyriešiť medzi prijímateľom a poskytovateľom, alebo prijímateľ si to neželá), zariadenie najmä prostredníctvom sociálneho pracovníka zisťuje zákonné možnosti pomoci prijímateľovi pri sprostredkovaní požadovanej sociálnej služby u iného poskytovateľa, pričom mu pomáha vybaviť všetky náležitosti tak, aby prijímateľ mohol byť premiestnený do iného zariadenia sociálnych služieb podľa svojho výberu.
3. V CSS – BYSTRICAN sociálny pracovník na požiadanie klienta poskytuje poradenskú službu v oblasti poskytovania inej služby – napr. opatrovateľská služba, ZpS, prípadne ambulantná služba... Informácie o sociálnych službách sa taktiež nachádzajú na oznamovacej tabuli vo verejných priestoroch.
4. CSS - BYSTRICAN aktívne podporuje prijímateľov sociálnej služby vo využívaní bežných služieb, ktoré sa v okolí nachádzajú.
5. CSS – BYSTRICAN taktiež aktívne podporuje prijímateľov sociálnej služby s využívaním vlastných prirodzených sietí, ako je rodina a priatelia.
6. CSS – BYSTRICAN nenahrádza prijímateľom sociálnej služby bežné služby verejnosti (zdravotnícke zariadenia, kluby, a pod), ale v prípade potreby s týmito zariadeniami spolupracuje.
7. V prípade, ak zariadenie nemôže pokryť svojim rozsahom, odbornosťou či kompetentnosťou potreby prijímateľa sociálnej služby, sprostredkováva pre prijímateľa iných odborníkov alebo inštitúcie.

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 sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných*

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

1. CSS – BYSTRICAN zisťuje spokojnosť prijímateľov s úrovňou a rozsahom poskytovanej sociálnej služby najmä rozhovormi s prijímateľmi v rámci každodennej činnosti. Spracované výsledky sú zverejňované na oznamovacej tabuli, resp. sú predmetom diskusie s výborom obyvateľov a klientmi zariadenia. Okrem spokojnosti prijímateľov zariadenie monitoruje aj spokojnosť príbuzných, a to možnosťou vyjadrenia sa pri odchode z návštevy v ZSS osobnou – ústnou alebo písomnou formou.
2. Pripomienky, podnety na zlepšenie, návrhy, námietky alebo sťažnosti môžu prijímateľa, príbuzní alebo iné osoby, ktoré majú vzťah k prijímateľom, podávať kedykoľvek. Postup zariadenia pri pripomienkach, návrhoch, podnetoch a petícii je upravený v smernici „O vybavovaní sťažností“.
3. CSS – BYSTRICAN využíva primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb. Na zisťovanie spokojnosti, poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb, napríklad:
 - rozhovor s prijímateľom sociálnej služby,
 - schránka „PRIPOMIENKY“ – schránka, do ktorej môžu klienti aj zamestnanci vkladať písomne svoje pripomienky a postrehy, ak ich nechcú predniesť osobne,
 - stravovacia komisia, do ktorej sú volení členovia z radov prijímateľov sociálnej služby a podieľajú sa na tvorbe jedálneho lístka, prednášajú spokojnosť alebo nespokojnosť s pripravenou stravou,
 - zošit spokojnosti so stravou je zavedený v jedálni, kde klienti môžu hneď pri odbere stravy zapísať alebo požiadať o zapísanie svojej spokojnosti so stravou,
 - výbor obyvateľov je volený z radov prijímateľov sociálnej služby a zaoberá sa podmienkami ich ubytovania, svoje pripomienky a podnety predkladá priamo vedeniu CSS – BYSTRICAN,
 - „Politika otvorených dverí“ (poskytujeme prijímateľom sociálnej služby a ich rodinám aktívnu spoluprácu s kľúčovým pracovníkom prijímateľa sociálnej služby alebo s inou osobou a možnosť vyjadriť sa k vybraným otázkam poskytovania sociálnej služby).
4. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb a vyvodzuje z nich dôsledky.
5. **Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami prijímateľom, prípadne jeho rodinou nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu.**

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.*

1. CSS – BYSTRICAN má vypracované vnútorné postupy a hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje.
2. ZSS hodnotí vhodnosť a prínos spôsobu poskytovania sociálnej služby prijímateľom individuálne, najmä prostredníctvom vyhodnotenia individuálneho plánu a programu sociálnej rehabilitácie.
3. ZSS prostredníctvom rozhovorov a zisťovaním vyhodnocuje spokojnosť prijímateľov s poskytovanou sociálnou službou a výsledky analyzuje spolu s prijímateľmi. Výsledky z akcie, ako aj z pripomienok prijímateľov, či príbuzných, ZSS využíva ako podnety na zlepšovanie poskytovanej sociálnej služby.
4. CSS – BYSTRICAN má vypracovaný plán supervízií. Supervízia sa v zariadení vykonáva pravidelne, minimálne raz za rok na rôznych úrovniach.
5. CSS – BYSTRICAN pravidelne na poradách hodnotí poskytovanie sociálnych služieb. Spätné konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými najmä z dotazníkov spokojnosti.
6. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám, sú prístupné prijímateľom sociálnych služieb, ich rodine a komunite.

III. Oblasť

Personálne podmienky

3.1 Kritérium

Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 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 strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými*

právnymi predpismi a zabezpečením naplňania 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.

1. CSS – BYSTRICAN má vypracovanú samostatnú smernicu „Organizačný poriadok“, „Organizačná štruktúra“, „Etický kódex“, „Pracovný poriadok“. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami.
2. CSS – BYSTRICAN aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre naplňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby v zmysle všeobecne platných právnych predpisov. *Organizačná štruktúra CSS – BYSTRICAN svojim počtom a zložením zamestnancov plní požiadavky zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z.z. –neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca, pri poskytovaní jednotlivých druhov služieb a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.*
3. CSS – BYSTRICAN uplatňuje aktívnu multidisciplinárnu a tímovú spoluprácu medzi všetkými organizačnými zložkami s cieľom naplňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby.
4. Súčasťou podmienok pri prijímaní nového zamestnanca sú kvalifikačné predpoklady potrebné na výkon danej pracovnej činnosti, ktoré sú zverejnené vo výberovom konaní na danú pracovnú pozíciu. Pri výbere uchádzača zariadenie postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovnoprávnej oblasti a antidiskriminačným zákonom. Kvalifikačné predpoklady na výkon určitých vybraných činností pri poskytovaní sociálnej služby určuje § 84 zákona č. 448/2008 Z. z. Uvedené kvalifikačné predpoklady sú okrem vzdelania a praxe zohľadňované pri obsadzovaní voľných pracovných pozícií v zariadení.
5. Charakteristika výkonu pracovnej činnosti na jednotlivých pracovných miestach je obsiahnutá v individuálnej pracovnej náplni každého zamestnanca a vychádza zo smernice „Pracovný poriadok“.
6. Tok informácií sa v zariadení zabezpečuje jednak poradami riaditeľa, poradami podľa jednotlivých úsekov, ktoré si zabezpečujú jednotliví vedúci, v prípade potreby taktiež operatívnu poradou.
7. Zamestnávateľ poskytuje zamestnancom informácie taktiež prostredníctvom interných smerníc, ktorých súčasťou je „Akceptačná doložka“, kde svojím podpisom zamestnanec potvrdí informovanosť o danom predpise.

Kritérium 3.2

Určovanie e postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoloňovanie 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.*

1. CSS - BYSTRICAN počas roka eviduje žiadosti o prijatie do pracovného pomeru. Počas výberových konaní eviduje aj žiadosti záujemcov z radov záujemcov evidovaných na úrade práce.
2. CSS – BYSTRICAN pri obsadzovaní voľného pracovného miesta vychádza z výberu na základe voľného miesta, základnej dokumentácie uchádzača, ak budúci zamestnanec spĺňa zákonom predpísanú kvalifikáciu, podpíše pracovnú zmluvu v súlade s platnou legislatívou v pracovnoprávnej oblasti, dohodne proces nástupu na voľnú pracovnú pozíciu a zoznámi ho s priamym nadriadeným zamestnancom. Tento oboznámi nového zamestnanca s vnútornými aktmi riadenia, požiadavkami na plnenie úloh, začlení zamestnanca do pracovnej pozície, oboznámi ho s výkonom práce, určí zamestnanca, ktorý bude vykonávať jeho záchvát, sleduje jeho prístup k úlohám, postoj prijímateľom a zodpovednosť počas skúšobnej doby.
3. Kvalifikačné predpoklady v súlade s § 2 ods. 8 zákona č. 553/2003 Z. z. a § 84 zákona č. 448/2008 Z. z. ZSS vyžaduje najmä na výkon v pracovných pozíciách opatrovateľka, sociálny pracovník, a pod.
4. CSS – BYSTRICAN uzatvára s každým novým zamestnancom pracovnú zmluvu na jeden rok so skúšobnou dobou 3 mesiace.
5. CSS – BYSTRICAN má vypracovaný „Dokument postupu adaptácie a zaškolenia nového zamestnanca. Pri pracovnej pozícii využíva mentoring, záchvát pod dohľadom skúseného zamestnanca, ktorý trvá minimálne jeden mesiac. Poverený zamestnanec a priamy nadriadený zamestnanec podporujú, pomáhajú a usmerňujú nového zamestnanca a sledujú jeho zapracovávanie sa. Priebežne, počas skúšobnej doby informujú riaditeľa o adaptácii zamestnanca. V prípade výskytu problémov informujú riaditeľa okamžite.
6. Novému zamestnancovi, ale aj ostatným zamestnancom v rámci svojich možností ZSS umožňuje účasť na školeniach a seminároch s cieľom zvyšovania kvalifikácie. Zamestnancov, ktorí majú záujem o rozšírenie vzdelania v tomto podporuje a vychádza im v ústrety formou výmeny služieb, poskytnutia voľna – pokiaľ to nenaruší prevádzku zariadenia a pod.
7. Vstupné školenie BOZP - pre zamestnancov ako aj ostatné odborné vzdelávanie väčšinou zabezpečujeme dodávateľsky.
8. Ukončenie pracovného pomeru - organizačne zabezpečuje mzdová účtovníčka CSS – BYSTRICAN.
9. Starostlivosť o zamestnancov – CSS – BYSTRICAN zabezpečuje priebežne aktivity pre zvyšovanie odbornosti zamestnancov.

10. Povinnosti a kompetencie jednotlivých zamestnancov CSS - BYSTRICAN obsahuje smernica „Organizačný poriadok“.

3.3 Kritérium

Určenie postupov, pravidiel a podmienok 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 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 sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

1. ZSS umožňuje zvyšovanie kvalifikácie zamestnancov účasťou na kurzoch, školeniach a pod., čo je zapracované aj v smernici „Pracovný poriadok“.
2. CSS – BYSTRICAN má spracovanú internú smernicu „Vzdelávanie zamestnancov“, a „Plán vzdelávania na rok...“ pre zamestnancov, ktorí sa venujú priamej práci s prijímateľmi sociálnej služby. Každý zamestnanec je s ním oboznámený. Program sa odvíja od zistených potrieb prijímateľov a trendov v oblasti poskytovania sociálnej služby.
3. K skvalitneniu práce s prijímateľom sociálnej služby prispieva tiež pravidelná supervízia pre skupiny zamestnancov jednotlivých úsekov zariadenia a vedúcich zamestnancov, ale najmä zážitkové semináre pre zamestnancov – sprostredkovanie prežitku hendikepu formou zážitkového učenia; nácvik asertivity; podpora kohézie; nácvik komunikácie s prijímateľom sociálnej služby, vžívanie sa do života prijímateľov sociálnej služby v rôznych situáciách, napr. do role so zrakovým alebo mentálnym postihnutím. Takto zažité situácie ukazujú iný, nový pohľad na individuálny prístup k prijímateľovi sociálnej služby pre kvalitný výkon pracovnej činnosti. Zároveň potvrdzujú dôležitosť empatie (pozerat' sa na svet očami prijímateľov sociálnej služby).

3.4 Kritérium

Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

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

1. CSS – BYSTRICAN zabezpečuje v zmysle ustanovenia zákona o sociálnych službách minimálne raz ročne prostredníctvom externého autorizovaného supervízora vybraného zo zoznamu supervízorov Asociácie supervízorov a sociálnych poradcov, pravidelnú supervíziu.
2. CSS – BYSTRICAN má vypracovaný „Plán supervízie“, ktorý je pravidelne aktualizovaný.
3. CSS – BYSTRICAN vytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach, a to skupinovú alebo individuálnou formou. Poznatky odporúčania získané v rámci uskutočnenej supervízie uplatňuje ZSS pre skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb.

IV. Oblasť Prevádzkové podmienky

6.1 Kritérium

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

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

1. Priestorové podmienky CSS – BYSTRICAN zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov sociálnej služby. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a s platnými právnymi predpismi a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania.
2. **Zariadenie je plne bezbariérové** –bezbariérová úprava interiéru aj exteriéru, obytných miestností aj sociálneho zariadenia (WC a kúpeľní), vybudované výtahy.
3. Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnej služby. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie.
4. Prevádzkové podmienky ZSS sú zapracované v smernici „Prevádzkový poriadok“, ktorá podlieha schváleniu Regionálnym úradom verejného zdravotníctva.
Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôbujú potrebám prijímateľov sociálnej služby. Cieľom je zabezpečiť prevádzkové podmienky tak, aby zodpovedali kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov.

5. Vzhľad priestorov pobytovej sociálnej služby a ich vybavenie (účelnosť, útulnosť, disponibilita) pripomína vybavenie bežnej domácnosti. Prijímateľ sociálnej služby, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou, má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením tak, aby toto vybavenie spĺňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnej služby. Splnenie požiadaviek na vnútorné vybavenie budov a minimálne požiadavky na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia sú spracované v smernici „Prevádzkový poriadok“, ktorý je schválený ŠZÚ v Považskej Bystrici.

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 forme (písomná podoba, audiozáznam alebo 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.*

1. CSS – BYSTRICAN ako poskytovateľ sociálnej služby má písomne spracovaný postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe. Informácie sa nachádzajú na webovom sídle zariadenia www.cssbystrican.sk, ktoré sú pravidelne aktualizované.
2. Informácie o sociálnej službe podáva na požiadanie aj poverený pracovník zariadenia – sociálny pracovník.
3. Klienti, rodinní príslušníci a verejnosť je taktiež informovaná prostredníctvom oznamovacej tabule v zariadení, prípadne médií.

4.3 Kritérium

Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. alebo hodnotenie záverečného účtu

Štandard: *Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a tohto zákona. 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.*

1. CSS – BYSTRICAN je rozpočtová organizácia v zriaďovateľskej pôsobnosti Trenčianskeho samosprávneho kraja, ktorý ju financuje. Zariadenie má každoročne

vypracovanú výročnú správu zverejnenú na webovom sídle www.cssbystrican.sk a účtovnú závierku, ktorú zverejňuje zriaďovateľ v registri účtovných závierok.

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.*

CSS – BYSTRICAN má na prijímanie darov vypracovanú samostatnú smernicu.

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

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

Pokiaľ by hrozilo, že sa darca urazí, poprípade neprijatie daru vyvolá u darcu rôzne domnienky, prečo nechce dar prijať, zamestnanec dar prijme a pokúsi sa ho využiť v aktivitách prijímateľmi sociálnej služby v klubovni (káva, kvety, bonboniéra, sušienky a pod.).

Eticky neprijateľné a neprípustné je, aby zamestnanec prijal od darcu (prijímateľa sociálnej služby) alebo rodiny peniaze, drahý darček, alkohol.

1. Postup pri prijímaní darov, ich evidencii a použití má CSS – BYSTRICAN upravený v smernici „Prijímanie darov“.
2. V CSS – BYSTRICAN sa môže prijať peňažný alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy.
3. Občania môžu darovať zariadeniu sociálnych služieb nasledujúce dary:
 - finančnú hotovosť :
 - vecné dary hmotného charakteru .

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

4. V účtovnej evidencii sa vedie podrobný prehľad o finančných daroch.
5. Vecné dary sú zaevidované do majetku CSS - BYSTRICAN a vykonáva sa u nich inventúra ako u ostatného majetku.

Poskytnutie peňažného alebo nepeňažného daru nevytvára dôvod na prednostné prijatie klienta do zariadenia.

V Považskej Bystrici 30.12.2018

Mgr. Gabriela Lukáčová
riaditeľka CSS - BYSTRICAN