

Obec Jakubany



Štandardy kvality poskytovaných sociálnych služieb v Komunitnom centre Jakubany

Poskytovateľ	Obec Jakubany
Druh sociálnej služby	Komunitné centrum
Vypracoval	PhDr. Ivan Bulík odborný manažér KC Jakubany
Dátum účinnosti	01.05.2026
Verzia	02

Schválil	JUDr. Jozef Mačuga starosta obce Jakubany
Dátum schválenia	24.04.2026

Obsah

ÚVODNÉ USTANOVENIA.....	4
I. OBLASŤ: PROCEDURÁLNE PODMIENKY.....	4
1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby.....	4
1.2 Kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom.	6
1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.	8
1.4 Kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby.....	10
1.5 Kritérium: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby	12
1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby sieťovanie ďalšej podpory.....	13
1.7 Kritérium: Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia.....	14
1.8 Kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.	14
1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním	22
1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.	25
1.11 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností	26
1.12 Kritérium: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru	26
1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou	27
1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony	28
1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách	28
II. OBLASŤ: PERSONÁLNE PODMIENKY.....	29
2.1 Kritérium: Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby	29
2.2 Kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám	29
2.3 Kritérium: Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi	30
2.4 Kritérium: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia.....	32

2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby	32
III. OBLASŤ: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY.....	33
3.1 Kritérium: Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby	33
3.2 Kritérium: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.....	33
3.3 Kritérium: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám	34
3.4 Kritérium: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov.....	34
3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov	35
VÝCHODISKOVÁ DOKUMENTÁCIA	35
PRÍLOHY K TÝMTO ŠTANDARDOM KVALITY KC JAKUBANY	36
SPISOVÝ OBAL UŽÍVATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY	37
ZÁZNAMY Z INTERVENCÍ.....	38
INFORMOVANÝ ZÁZNAM	39
ADAPTAČNÝ PLÁN NOVÉHO ZAMESTNANCA	40
INDIVIDUÁLNY PLÁN ĎALŠIEHO VZDELÁVANIA.....	41
KRÍZOVÁ SITUÁCIA.....	42
ZÁPIS DO REGISTRA NETELESNÝCH A TELESNÝCH OBMEDZENÍ.....	44

ÚVODNÉ USTANOVENIA

Obec Jakubany, ktorá je v zmysle § 24d zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) poskytovateľom sociálnej služby v komunitnom centre na adrese Jakubany č. 689, 065 12 Jakubany, ďalej len KC Jakubany vydáva tieto Štandardy kvality. Účelom týchto Štandardov kvality je stanoviť pravidlá a postupy pre fungovanie KC Jakubany v súlade s požiadavkami Prílohy č. 2 k zákonu o sociálnych službách.

Tieto Štandardy kvality KC Jakubany sú záväzné pre všetkých zamestnancov KC.

I. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju napĺňa a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.

Sociálna služba v KC Jakubany je poskytovaná podľa §24d zákona č. 448/2008 o sociálnych službách a je bezplatná. Je určená jednotlivcom, rodinám a skupinám osôb v nepriaznivej sociálnej situácii, najmä tým, ktorí sú ohrození sociálnym vylúčením a žijú v prostredí chudoby. KC Jakubany poskytuje pomoc celej komunite, ktorá má obmedzené možnosti riešiť svoje problémy vlastnými silami. Zameriava sa na sociálne poradenstvo, pomoc pri vybavovaní záležitostí, podporu uplatnenia na trhu práce, vzdelávanie, osobnostný rozvoj a posilňovanie rodičovských zručností. Dôležitou súčasťou je aj prevencia nežiaducich javov a podpora zmysluplného trávenia voľného času detí, mládeže aj dospelých. Pri svojej činnosti rešpektuje právo na diskrétnu riešenie problému s odborným manažérom alebo komunitným pracovníkom centra. V KC Jakubany pracujú skúsení a kvalifikovaní zamestnanci z oblasti sociálnych služieb.

KC Jakubany je miestom prvého kontaktu pre členov komunity, kde môžu riešiť svoje problémy, ale aj prichádzať s nápadmi a návrhmi. Podporuje spoluprácu, zlepšovanie sociálnej situácie rodín a rozvoj komunity.

Zamestnanci KC Jakubany sa snažia zlepšovať sociálnu situáciu jednotlivcov, ale aj sociálne slabších rodín. Aktivizujú a zvyšujú kompetenciu a podporu sociálnej mobility jednotlivcov a rodín. Vykonávajú prevenčnú činnosť hlavne monitoringom rodín a ich sociálnych situácií v teréne, v škole. Snažia sa realizovaním preventívnych aktivít predísť sociálno-patologickým javom. Činnosťou zamestnancov KC je sprostredkovanie kontaktu so širším prostredím, pomáhajú s podporou začleňovania do existujúcich sociálnych sietí, štruktúr, služieb a inštitúcií.

Snažia sa jednotlivcov a skupiny zapojiť do efektívnej spolupráce so subjektmi, ktoré zasahujú do situácie sociálne vylúčených osôb. Subjektmi spolupráce sú ZŠ s MŠ v Jakubanoch, a iné vzdelávacie inštitúcie, Obec Jakubany, poskytovatelia sociálnej služby a služby zamestnanosti, ako napr. ÚPSVaR Stará Lubovňa, poskytovatelia zdravotnej starostlivosti, ktorými sú predovšetkým obvodný lekár, zubný lekár, pediatrička a iní. Zamestnanci KC podporujú rozvoj, budovanie celej komunity, podporujú efektívne riešenia konfliktov, sporov v medziľudských vzťahov. Podporujú a motivujú deti a mládež k vzdelávacej činnosti, aby dieťa ukončilo základné vzdelanie a pokračovalo ďalej v štúdiu na strednej škole. Vytvárajú aktivity na precvičovanie pamäte a motoriky. Tieto činnosti realizujú prostredníctvom záujmových aktivít ako sú Klub matiek s deťmi, Krajčírka dielňa, Tvorivé dielne, kde deti a dospelí radi zmysluplne trávia svoj voľný čas. Zamestnanci KC podporujú zvyšovanie kvalifikácie dospelých realizáciou vzdelávacích a tréningových programov zameraných na jednotlivcov a skupiny. Pri realizovaní preventívnych aktivít sa zameriavajú najmä na finančnú gramotnosť, hygienu, zber a separovanie odpadu, plnenie povinnej školskej dochádzky, a pod. Ďalej zamestnanci podporujú iniciatívu obyvateľov vylúčených lokalít v oblasti zdravého a čistého životného prostredia, realizujú zdravotnú osvetu pre všetky vekové kategórie obyvateľov, realizujú aktivity v oblasti zdravého životného štýlu, pomáhajú pri zlepšovaní prístupu obyvateľov k zdravotnej starostlivosti a posilnenie zodpovednosti za svoje zdravie, vzdelávanie a bývanie. Túto osvetu sa snažia zamestnanci KC prezentovať aj prostredníctvom práce v teréne, distribúciou letákov a rozhovormi s obyvateľmi. Zamestnanci pomáhajú riešiť bytovú situáciu sociálne slabších rodín a jednotlivcov. Snažia sa o podporu a pomoc pri zlepšovaní prístupu obyvateľov k finančným prostriedkom umožňujúcim zvyšovanie vzdelania, skvalitňovania bývania a získania práce. KC Jakubany poskytuje služby podpory pre zvyšovanie zamestnateľnosti a zamestnanosti, vrátane poradenstva v oblasti zamestnanosti. Spolupracuje s rôznymi agentúrami pre uplatnenie klientov na trhu práce doma i v zahraničí. Zamestnanci KC Jakubany podporujú a pomáhajú pri zlepšovaní prístupu cieľových skupín k právnej pomoci. KC Jakubany podporuje prácu s rodinami, ktorých člen domácnosti bol vo výkone trestu odňatia slobody. Je možnosť postpenitenciárnej práce s členom domácnosti po návrate z výkonu trestu ak rodina túto pomoc prijme. Zamestnanci KC Jakubany sa snažia o rozvoj a podporu osobnostného, etického a duchovného rozvoja, budovania vnútornej motivácie.

Vízia:

Víziou KC Jakubany je vytvorenie vhodného, príjemného a zaujímavého prostredia pre zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopností u fyzických osôb viesť samostatný život bez sociálneho znevýhodnenia.

Poslanie:

Sprístupňovanie príležitostí a možností sociálne vylúčeným jednotlivcom a rodinám, ktoré napomôžu plne sa zapojiť do ekonomického, sociálneho a kultúrneho života v danej lokalite i v celej spoločnosti.

Ciele:

1. Zlepšenie životného prostredia v komunite prostredníctvom triedenia odpadov (plasty, sklo, papier a pod.)

- Pravidelné stretnutia lídrov komunity so zamestnancami KC - informovanie o spoločných postupoch pri separovaní odpadu v komunite.
- Distribúcia informačných letákov pre obyvateľov komunity a organizovanie a službách v spoločných priestoroch (jún – september 2026)
- Vyhľadávanie možností pre zapojenie obyvateľov komunity do zveľaďovania verejných priestranstiev v komunite (október – december 2026).

2. Podpora sociálnej inklúzie a participácie na riešení problémov

- Pravidelné stretnutia s lídrami komunity a obyvateľmi MRK (min. 1x za 3 mesiace).
- Minimálne 2 x ročne organizovať verejné brigády.
- Do konca roka 2026 zapojiť do separovania odpadu minimálne 30 % obyvateľov MRK.

3. Podpora vzájomných vzťahov a motivácia:

- Každoročne organizovať spoločné stretnutia (Oslava úspechu) s cieľom motivovať a zapojiť do separovania ďalších obyvateľov z MRK.

4. Zvyšovanie kvality životného prostredia v prostredí MRK

- Zaviesť systém hodnotenia a vypracovať zoznam rodín, ktoré pravidelne separujú odpad. Verejne oceniť a poďakovať rodinám zapojeným separovania.

Hodnoty:

- **dôstojnosť** – v prostredí, kde sú ľudia často posudzovaní, je KC Jakubany miestom, kde sa hodnota človeka nemeria úspechom, prácou ani čistotou šiat. Každý má svoju hodnotu.
- **partnerstvo** – nerobíme veci za prijímateľov ale s nimi
- **trpezlivosť** – vieme, že zmena je dlhodobý proces, a preto rešpektujeme tempo zmien u jednotlivcov aj celej komunity

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom. Žiadnemu prijímateľovi sociálnej

služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.

V KC Jakubany sa poskytuje sociálna služba fyzickej osobe, rodine alebo skupine osôb v nepriaznivej sociálnej situácii, ktoré sú ohrozené sociálnym vylúčením, majú obmedzené schopnosti alebo možnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby v súlade s princípmi subsidiarity, čo znamená, že rešpektujeme právomoc prijímateľa podieľať sa na spolurozhodovaní o poskytovaní sociálnej služby v komunitnom centre.

Sociálna služba je poskytnutá každému, kto o poskytnutie sociálnej služby požiada, bez rozdielu farby pleti, rasy, pohlavia, jazyka, viery a náboženstva, veku, majetku, zdravotného postihnutia.

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

- priamo na dverách budovy KC Jakubany
- na webovej stránke obce www.jakubany.sk

Druh a forma sociálnej služby

Obec Jakubany má v zmysle zákona o sociálnych službách registrovanú sociálnu službu:

- **§24d Komunitné centrum - ambulantná forma** (od 15.07.2021)
- **terénna forma** (od 15.07.2021)

Rozsah sociálnej služby

- Komunitné centrum Jakubany poskytuje sociálnu službu na neurčitý čas. Bezplatne.

V KC Jakubany

poskytujeme

- základné sociálne poradenstvo;
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov;
- pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia;

vykonávame

- preventívnu aktivitu;
- komunitnú prácu;
- komunitnú rehabilitáciu;

zabezpečujeme

- záujmovú činnosť.

KC Jakubany poskytuje sociálnu službu

- PO – PIA (pracovné dni) – v čase od 07:30 – 15:30 hod.
11:45-12:15 hod. obedňajšia prestávka
- Začiatok a koniec pracovnej doby sa môže meniť v závislosti prispôsobenia aktivít počas letných a zimných mesiacov. Zmena prevádzkovej doby KC Jakubany je podmienená súhlasom poskytovateľa sociálnych služieb a regionálneho koordinátora. Prevádzková doba je zverejnená na budove KC Jakubany a web stránke obce Jakubany. Obedňajšia prestávka je vyhradená v rozsahu 30 minút.

Zodpovedná osoba

PhDr. I v a n B u l í k – Odborný m a n a ž é r KC

065 12 Jakubany č. 689

Tel. č.: 0915 725 831

E-mail: kcjakubany@gmail.com

Miesto poskytovania sociálnej služby

Obec Jakubany poskytuje sociálnu službu na adrese:

- Komunitné centrum Jakubany, 065 12 Jakubany č. 689

Identifikácia zariadenia

Názov organizácie: Obec Jakubany

Sídlo organizácie: Jakubany č. 555, 065 12 Jakubany

Cieľová skupina: §24d ods. 1 zákona č. 448/2008 Z.z. – fyzická osoba v nepriaznivej sociálnej situácii podľa §2 ods. 2 písm. h

IČO: 00329924

Web: www.jakubany.sk

1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

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

Na základe ustanovenia § 74 ods. 2 zákona o sociálnych službách sa v KC Jakubany uzatvára zmluva o poskytovaní sociálnej služby (ďalej len „zmluva“) ústne a poverený zamestnanec o tom urobí záznam. Aj pri uzatváraní zmluvy ústnou formou musia byť zmluvnými stranami dojednané všetky podmienky uvedené v § 74 ods. 6 zákona o sociálnych službách. To znamená, že poverený

zamestnanec informuje záujemcu o sociálnu službu v KC Jakubany zrozumiteľným spôsobom o všetkých podmienkach.

Aby mohlo byť poskytovanie sociálnej služby v KC Jakubany adresné a aby rešpektovalo potreby prijímateľa, je v rámci oboznamovacej fázy spolupráce dôležitá intenzívna komunikácia medzi záujemcom o sociálnu službu a KC Jakubany. Z nej by malo jednoznačne vyplývať, čo záujemca potrebuje a preferuje a čo mu môže KC Jakubany ponúknuť. Výsledkom ich vzájomnej dohody je zmluva uzatvorená medzi poskytovateľom a prijímateľom.

Zamestnanec sa pri uzatváraní zmluvy snaží o to, aby záujemca obsahu a účelu zmluvy porozumel (vyhýba sa používaniu cudzích slov a odborných výrazov; priebežne sa záujemcu pýta, či je mu všetko jasné).

Postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

V prípade, že pri komunikácii so záujemcom o sociálnu službu zistí poverený zamestnanec, že tento záujemca chce využívať ponúkané služby, súhlasí s pravidlami KC Jakubany a nie je dôvod na jeho odmietnutie, osloví záujemcu s ponukou uzatvorenia zmluvy.

Poverený zamestnanec pri uzatváraní zmluvy postupuje takto:

- presunie sa so záujemcom na vhodné miesto, kde nebudú rušení;
- vysvetlí mu účel zmluvy (zmluva je nevyhnutným predpokladom k tomu, aby mohol využívať služby v KC Jakubany);
- ubezpečí záujemcu o zachovávaní mlčanlivosti;
- vysvetlí, že o tom, na čom sa práve teraz dohodnú, si zamestnanec urobí zápis;
- opýta sa záujemcu na jeho meno (prezývku), ktorým chce byť oslovovaný;
- popíše záujemcovi všetky služby, ktoré KC Jakubany ponúka (sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia, preventívne aktivity, záujmová činnosť, komunitná práca, komunitná rehabilitácia);
- to všetko poskytuje KC Jakubany ambulantnou formou na adrese Jakubany 689, 065 12 J a k u b a n y, počas celého týždňa v rámci otváracích hodín (pondelok - piatok 07:30 – 15:30, od 11:45 do 12:15 hod. je obedňajšia prestávka) a tiež terénou formou v rámci obce Jakubany; vysvetlí, čo znamená komunitné centrum (nízkoprahovosť, anonymita a pod.);
- dohodnú sa, od kedy môže záujemca využívať služby KC Jakubany a na akú dlhú dobu (spravidla na neurčitý čas);
- informuje záujemcu o tom, že poskytovanie sociálnej služby v KC Jakubany je bezplatné, ale iné služby môžu byť spoplatnené;
- oboznámi záujemcu s právami a povinnosťami a dôsledkami za ich porušenie;
- oboznámi záujemcu s pravidlami na podávanie sťažností;
- oboznámi záujemcu s postupmi pri núdzových a havarijných situáciách;
- informuje záujemcu o možnosti kedykoľvek ukončiť poskytovanie sociálnych služieb z vlastnej vôle aj bez uvedenia dôvodu;
- vysvetlí dôvody jednostrannej výpovede zmluvy zo strany KC Jakubany (hrubé porušovanie dobrých mravov, zánik KC Jakubany);
- opýta sa záujemcu, či všetkému rozumel a či s tým všetkým súhlasí;
- ak áno, došlo k uzatvoreniu ústnej zmluvy,

- zapíše dátum uzatvorenia zmluvy a meno (prezývku) nového prijímateľa.

Pravidlá na ukončenie poskytovania sociálnej služby

Prijímateľ môže jednostranne vypovedať zmluvu kedykoľvek aj bez udania dôvodu.

Zo strany KC Jakubany môže dôjsť k vypovedaniu zmluvy a ukončeniu poskytovania sociálnej služby iba z týchto dôvodov:

- prijímateľ hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie;
- prevádzka KC Jakubany je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovania sociálnej služby alebo KC Jakubany zanikne;
- prijímateľ nevyužíva KC Jakubany dlhšie ako 6 mesiacov (bez vážneho dôvodu).

Evidencia prijímateľov a ochrana osobných údajov

V súlade s požiadavkami zákona o sociálnych službách vedie KC Jakubany evidenciu prijímateľov, ktorej obsahom sú údaje v rozsahu nevyhnutnom na poskytovanie sociálnej služby. Aj s ohľadom na nízkoprahový charakter sociálnej služby KC Jakubany a možnosťou poskytovať sociálnu službu anonymne, evidencia prijímateľov nemusí obsahovať osobné údaje (napr. meno a priezvisko, titul, adresa trvalého bydliska, rodné číslo a pod.).

KC Jakubany sa riadi platnou metodikou, ktorej súčasťou je aj postup poskytovania sociálnej služby. Pre potreby národných projektov Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunit, Spolu pre komunity sa KC Jakubany riadi *Spôsobom vedenia dokumentácie* pri výkone sociálnej služby KC v rámci implementácie národného projektu Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou MRK – II. Fáza., Spolu pre komunity. Spôsob dokumentácie o výkone sociálnej služby je uvedený v Spisovom obale klienta (Príloha č.1), obsahom ktorého je vedenie kompletnej spisovej dokumentácie pri výkone odborných činností, ďalších činností a aktivít v KC. Spisová dokumentácia sa zakladá na každého prijímateľa pri zaznamenávaní jeho intervencií (Príloha č.2 týchto Štandardov kvality). Všetky údaje v spise sú zaznamenávané v súlade s ochranou osobných údajov. Zamestnanci KC Jakubany postupujú pri zhromažďovaní osobných údajov podľa legislatívnych noriem najmä podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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

Štandard: Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a

pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.

Zamestnanci pri poskytovaní sociálnej služby v KC Jakubany používajú odborné metódy, postupy a techniky sociálnej práce. Zamestnanec vykonáva mapovanie potrieb a záujmov prijímateľa, vykoná sociálnu diagnostiku, osobnostnú analýzu prijímateľa sociálnych služieb, jeho postojov, záujmov a potrieb. Zamestnanec spoločne s prijímateľom identifikujú problém, záujem prijímateľa a prostredníctvom poradenstva spoločne navrhnu a dohodnú postup riešenia problému alebo možnosti splnenia záujmu. Navrhnutý postup sa odborne zameriava na individuálne potreby, požiadavky a aktívnu účasť prijímateľa pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie alebo jej zmiernení.

Obec Jakubany ako poskytovateľ služby a zamestnávateľ má stanovený pracovný poriadok pre všetkých zamestnancov, ktorí vykonávajú pre zamestnávateľa prácu na základe pracovnej zmluvy v hlavnom pracovnom pomere. Každý zamestnanec má vypracovanú náplň práce. Pracovná zmluva sa uzatvára len so zamestnancami, ktorí spĺňajú kvalifikačné predpoklady. Medzi najdôležitejšie činnosti, ktoré vykonáva zamestnanec KC je priama práca s prijímateľom a to poskytnutie sociálneho poradenstva, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov. Ide najmä o základné poradenstvo, v prípade poskytovania špecializovaného poradenstva musí zamestnanec spĺňať kvalifikačné predpoklady, ktoré sú uvedené v § 84 ods. 5 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Pomoc pri odborných činnostiach a ďalších činnostiach vykonávajú ďalší zamestnanci KC (KP Komunitný pracovník, P - Pracovník), ktorí sú zamestnancami obce a majú ukončené minimálne stredoškolské vzdelanie s maturitou.

Postupy pri plnení kritéria:

Prvotná komunikácia so záujemcom o sociálnu službu v KC Jakubany:

- Pri poskytovaní sociálneho poradenstva zamestnanec KC Jakubany komunikuje jednoducho a nepoužíva cudzie slová a odborné výrazy.
- Záujemca o poskytnutie služby dostane dostatok informácií v jemu zrozumiteľnej podobe (verbálne alebo písomne) a zamestnanec KC Jakubany mu vysvetlí podmienky a dostupnosť poskytovania sociálnej služby v KC Jakubany.
- Záujemcovi je poskytnutá podpora pri vyjadrovaní svojich potrieb, prianí a cieľov.
- Vzniká možnosť dohody komunikácie s prijímateľom pre nasledujúce obdobie (telefonicky, písomne, elektronickou poštou, osobnou návštevou).

Postup pri práci a komunikácii so záujemcami a prijímateľmi v KC Jakubany s rozličnými druhmi funkčných obmedzení:

- Rozhovor so záujemcom alebo prijímateľom sa vedie s prihliadnutím na jeho aktuálny stav, funkčný stav a jeho možnosti. U nedoslýchavých alebo nepočujúcich prijímateľov volia zamestnanci písomnú formu komunikácie.

- Rozhovor s prijímateľom by nemal trvať dlhšie ako 30 minút, nakoľko sa pri dlhšej komunikácii znižuje schopnosť vnímať a prijímať nové informácie.
- Informácie sú prijímateľovi podávané láskavým a trpezlivým spôsobom, po častiach, opakované s verifikáciou prijímateľovho porozumenia obsahu rozhovoru.
- Zamestnanec KC Jakubany je pripravený poskytnúť informácie aj prijímateľom s demenciou tak, že pri komunikácii používa gestá, ukazuje propagačný materiál, fotografie z činnosti v KC Jakubany alebo informáciu sprostredkuje prostredníctvom jednoduchšej kresby.

Začiatok poskytovania sociálnej služby a niektoré špecifiká:

- Na základe ústnej zmluvy sa v dohodnutý deň a hodinu stretnú prijímateľ a zamestnanec v priestoroch KC Jakubany. Ak sa nachádzajú v KC aj iní zamestnanci, tí sú prijímateľovi predstavení. Prijímateľ a zamestnanec si postupne ešte raz zopakujú zmluvne dohodnutý vecný rozsah poskytovanej sociálnej služby. Všetky zúčastnené strany si navzájom vykajú a používajú oslovenie „pán, pani“.
- Zamestnanec upozorní prijímateľa na to, že sa v KC prioritne poskytuje odborná pomoc, vykonávajú sa preventívne aktivity a záujmové aktivity a hľadá sa riešenie vzniknutej nepriaznivej sociálnej/životnej situácie. KC Jakubany nenahrádza inštitúcie, ktoré poskytujú bežne služby verejnosti v danej lokalite (napr. škôlka, škola, ÚPSVaR, záujmové kluby, Centrá voľného času, ...) a nevytvára paralelný systém služieb pre obyvateľov sociálne vylúčenej lokality. S týmito inštitúciami naopak spolupracuje, napomáha pri začleňovaní prijímateľov do ich štruktúr a aktívne podporuje prijímateľov vo využívaní ich služieb.
- Zamestnanec oboznámi prijímateľa o tom, že ak KC Jakubany nemôže svojim rozsahom, odbornosťou či kompetentnosťou pokryť jeho potreby, sprostredkováva pre nich služby iných odborníkov alebo inštitúcií.
- Zamestnanec v závislosti od možností a schopností prijímateľa, ho v maximálnej miere podporuje k samostatnosti a zodpovednosti.
- Zamestnanci KC Jakubany dodržiavajú *Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky*.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 33 až 40 a § 57 sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť

zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania. Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory.

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

Zamestnanci KC Jakubany pri poskytovaní sociálnej služby prihliadajú na individuálne potreby, schopnosti a osobné ciele prijímateľov.

V súlade s predmetným kritériom kvality nevedú písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a nehodnotia priebeh poskytovania sociálnej služby.

1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby, sieťovanie ďalšej podpory

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaní kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a sieťovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).

KC Jakubany poskytuje podporu v prepájaní a sieťovaní prijímateľov, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Podporuje a zabezpečuje prijímateľom prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite.

Aktivizácia prijímateľov je zameraná aj na podporu prijímateľov pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života. KC Jakubany informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite.

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

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

KC Jakubany realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmiernovanie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle, správnych hygienických návykoch, preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu.

V prípade potreby pri úraze v priestoroch KC Jakubany vedia zamestnanci poskytnúť prvú pomoc. Majú k dispozícii aj lekárničku, z ktorej využívajú potrebný materiál.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán). Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímateľa sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení deeskalačných

technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

KC Jakubany chápe krízovú situáciu ako mimoriadnu (núdzovú, havarijnú) udalosť, či situáciu, ktorá je nebezpečná, obvykle nepredvídateľná a vyžaduje bezodkladné ukončenie alebo odvrátenie. Súvisí s rizikami, ktoré pri poskytovaní sociálnych služieb môžu hroziť jednotlivým prijímateľom a môžu vzniknúť aj v súvislosti s prevádzkou technických zariadení.

Krízová situácia je nebezpečná, obvykle náhla situácia, ktorá vyžaduje bezodkladné ukončenie alebo odvrátenie, môže súvisieť s prevádzkou technických zariadení a ktorá môže spôsobiť škody na ľudskom živote, zdraví, majetku alebo na životnom prostredí.

Medzi krízové situácie patrí:

- požiar,
- únik vody/plynu...(prasknutie potrubia),
- výpadok elektrického prúdu...
- prechodný nedostatok zamestnancov,
- úraz zamestnanca/prijímateľa,
- záujemca/prijímateľ sa chová agresívne,
- prijímatelia sú voči sebe navzájom agresívni,
- krádež alebo zničenie majetku prijímateľa/zariadenia/zamestnancov,
- prijímatelia pod vplyvom návykových látok...

Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií

Všeobecné zásady pri riešení krízových situácií:

- zachovať pokoj,
- najprv chrániť život a zdravie, až potom majetok,
- poskytnúť pomoc pri likvidácii a minimalizácii škôd,
- vytvoriť priestor pre záchranné sily (napr. preparkovať auto),
- bezodkladne informovať o situácii odborného manažéra KC Jakubany.

Požiar

Pri vzniku požiaru sa zamestnanci riadia Požiarnou poplachovou smernicou, ktorá je vyvesená na viditeľných miestach v KC Jakubany.

Čo mám robiť, keď zistím požiar v KC Jakubany? Zachovám pokoj, koncentrujem svoje sily a riadim sa týmto postupom:

- zistený požiar ohlásiť bez zbytočného odkladu na tiesňovú linku 112 alebo 150;
- každý zamestnanec, ktorý spozoruje požiar je povinný ho bezodkladne uhasiť dostupnými hasiacimi prostriedkami objektu, či priestorov. Pokiaľ tak nie je možné urobiť vzhľadom na

jeho rozsah, ohlási požiar na miestnu ohlasovňu požiarov a privolá jednotku Hasičského a záchranného zboru (HaZZ);

- ak je to možné, spraviť nutné opatrenia k zamedzeniu šírenia požiaru;
- uzavrieť prívod plynu;
- v prípade evakuácie prijímateľov im nedovoľte vracieť sa naspäť do priestorov KC, kým nebude situácia vyriešená;
- postarajte sa v prvom rade o imobilných prijímateľov;
- buďte k dispozícii veliteľovi zásahu (má červenú prilbu);
- podľa možnosti vyniesť do bezpečnej vzdialenosti cenné veci,
- uvoľniť prístupové cesty záchranným zložkám.

Myslite predovšetkým na to, že prijímatelia prežijú iba ak prežijú tí, ktorí ich zachraňujú. Neriskujte zbytočne život pre majetok a osobné veci.

Prevenia:

- bezpodmienečne dodržiavať protipožiarne opatrenia,
- vykonávať aktívne protipožiarne opatrenia (zatváranie protipožiarnych dverí, inštalácia a pravidelná kontrola požiarnych hlásičov, kontrola priechodnosti únikových trás,...),
- oboznámenie všetkých zamestnancov a prijímateľov s evakuačným plánom KC Jakubany, únikovými východmi a postupom pri požiari.

Úraz zamestnanca

Postup v prípade úrazu zamestnanca:

- v prípade ľahkého zranenia (napr. odrenina, malé krvácanie) sa vykonaná ošetrovanie a urobí sa zápis;
- v prípade ohrozenia života a vážneho zranenia (napr. zlomenina, popálenie vyššieho stupňa, záchvat,...) je poskytnutá zamestnancovi prvá pomoc a následne zavolanie na Záchranú zdravotnú službu (tel. číslo 155);
- kontaktujte odborného manažéra KC Jakubany (ak nie je prítomný) a spoločne sa preberie ďalší postup.

Prevenia:

- kontrola bezpečného prostredia (suchá podlaha, bezpečne stojaci nábytok,...);
- odstránenie prekážok (bezbariérovosť, účelné rozmiestnenie nábytku,...);
- dodržiavanie pracovnoprávných a bezpečnostných predpisov.

Úraz prijímateľa

Postup v prípade úrazu prijímateľa:

- v prípade ľahkého zranenia (napr. odrenina, malé krvácanie) zamestnanec zaistí ošetrovanie;
- v prípade ohrozenia života a vážneho zranenia (napr. zlomenina, krvácanie, popálenie vyššieho stupňa, záchvat,...) zamestnanec poskytne prvú pomoc, následne zaistí lekárske vyšetrenie zavolaním na Záchranú zdravotnú službu (tel. číslo 155);
- zamestnanec urobí zápis;
- informuje odborného manažéra KC Jakubany (ak nie je prítomný) a spoločne preberú ďalší postup.

Prevenencia:

- kontrola bezpečného prostredia (suchá podlaha, bezpečne stojaci nábytok,...);
- odstránenie prekážok (bezbariérovosť, účelné rozmiestnenie nábytku,...);
- väčší dohľad u prijímateľov so zvýšeným rizikom úrazu/pádu.

Epileptický záchvat

Postup v prípade epileptického záchvatu:

- okamžite privolať na pomoc kolegu;
- prijímateľa položiť na zem;
- odsunúť všetky veci z jeho blízkosti, aby sa neudrel;
- dať prijímateľa do stabilizovanej polohy (na bok, hlava mierne zaklonená dozadu, spodná noha pokrčená, vrchná noha vystretá);
- pod hlavu podložiť niečo mäkké;
- **v žiadnom prípade nevyberáme jazyk;**
- v prípade, ak trvá epileptický záchvat dlhšie ako 3 minúty voláme Záchrannú zdravotnú službu (tel. číslo 155);
- prijímateľa máme aj po skončení epileptického záchvatu „na očiach“ pre prípad, že by samu záchvat vrátil;
- pri príchode sanitky ostávame s prijímateľom pre prípad poskytnutia nami poznaných informácií o jeho zdravotnom stave a pre zabezpečenie ľudskej komunikácie;
- o situácii je informovaný odborný manažér KC Jakubany (ak nie je prítomný) a urobí sa zápis.

Prijímateľ sa správa agresívne

Postup v prípade agresívneho prijímateľa:

- pokiaľ sa prijímateľ správa agresívne, zamestnanec sa ho snaží upokojiť a zváži, či na upokojenie stačí sám, alebo potrebuje privolať pomoc;
- pokiaľ ani snaha o upokojenie a privolanie ďalších zamestnancov nepomáha, zavolá Záchrannú zdravotnú službu (tel. číslo 155) alebo Políciu SR (tel. číslo 158);
- zamestnanec sa snaží zaistiť bezpečnosť seba a ďalším prijímateľom (neotáča sa chrbtom k agresívnemu prijímateľovi, snaží sa ho „mať stále na očiach“, postupovať na miesto, kde je telefón, príp. ďalší zamestnanci);
- zamestnanec vyhotoví záznam;
- za účelom správneho postupu pri zvládaní agresívnych prijímateľov, sú zamestnanci školení v deeskalačných technikách;
- prijímatelia sú už pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v KC Jakubany informovaní o tom, že v prípade hrubého porušovania dobrých mravov a narušania občianskeho spoluzitia (a agresívne správanie je príkladom takéhoto porušovania) im môže byť jednostranne vypovedaná zmluva;
- informuje odborného manažéra KC Jakubany (ak nie je prítomný) a spoločne preberú ďalší postup.

Doplnenie k núdzovým a havarijným situáciám

V prípade výskytu iných, tu nedefinovaných situácií, postupujú zamestnanci tak, aby boli odstránené nedostatky a hrozby a urobené potrebné opatrenia na ochranu a bezpečnosť vlastnú aj ostatných. O tejto situácii sa vyhotoví záznam a je informovaný odborný manažér KC Jakubany.

Pri revízii pracovných postupov a týchto Štandardov kvality KC Jakubany sa nový prípad krízovej situácie zapracuje.

Na záver kalendárneho roka sú krízové situácie a ich riešenia (podľa zápisov krízových situácií) vyhodnotené. Výstupy slúžia na prípadnú úpravu vnútorných pravidiel a prehodnotenie konkrétnych situácií.

Informovanosť o postupe pri vzniku krízových situácií

Zamestnanci KC Jakubany sú s vnútornými pravidlami a postupmi na riešenie krízových situácií preukázateľne oboznamovaní pri podpise pracovnej zmluvy a vstupnom školení BOZP, pri pravidelných školeniach BOZP, požiarnej cvičeniach a školeniach o možných krízových situáciách.

Prijímatelia KC Jakubany sú s postupom pri riešení krízových situácií oboznamovaní pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a tiež pri špecifických akciách zameraných na zvýšenie povedomia o postupe pri týchto situáciách (pravidelné stretnutia s prijímateľmi, požiarne cvičenia a pod.).

V priestoroch KC Jakubany sú umiestnené nástenky, na ktorých je Požiarne poplachová smernica a Požiarne evakuačný poriadok.

Dokumentácia

O každej núdzovej či havarijnej situácii je zamestnancom KC Jakubany, ktorý sa ocitol v takejto situácii, vyhotovený zápis o krízovej situácii (formulár Krízová situácia uvedený v prílohe č. 6 týchto Štandardov kvality). Zápisy krízových situácií sú uložené v šanóne „Krízové situácie“ v kancelárii KC Jakubany.

Na poradách pracovného tímu je následne urobený rozbor situácie a postupu pri jej riešení. Záznamy o krízových situáciách a ich riešení sú dôležité ako podklad pre vylepšovanie postupov a pravidiel riešenia krízových situácií a systému preventívnych opatrení na predchádzanie ich vzniku.

Situácie porušovania ľudských práv, prevencia a následné opatrenia

Právo	Situácia porušenia	Prevencia	Následné opatrenie
Právo na osobnú slobodu a slobodu pohybu čl. 14 Ústavy SR ¹ <i>Každý má spôsobilosť na práva.</i>	- prijímatelia sú obmedzovaní v pohybe v KC Jakubany - prijímatelia sú nútení do aktivít	- zamestnanci sú oboznámení so všeobecne záväznými normami v oblasti ľudských práv - zamestnanci sú vzdelávaní	- reflexia situácie a nepokračovanie v porušovaní - riešení pochybenia s nadriadeným - riešení

¹ Ústava SR = Ústavný zákon č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky.

čl. 17 ods. 1 Ústavy SR <i>Osobná sloboda sa zaručuje.</i> čl. 23 ods. 1 Ústavy SR <i>Sloboda pohybu a pobytu sa zaručuje.</i> čl. 24 ods. 1 Ústavy SR <i>Sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery sa zaručujú.</i>	prijímatelia nemôžu rozhodovať o svojom čase, apod.	v dodržiavaní pravidiel na ochranu práv prijímateľov - prijímatelia nie sú obmedzovaní v pohybe v rámci budovy KC Jakubany, tak ani mimo nej - prijímateľ sám rozhoduje o svojom čase, o aktivitách, ktorým sa chce či nechce venovať, i o sebe samom	pochybenia na tímových poradách - riešení pochybenia so supervízorom - zníženie či strata osobného ohodnotenia - slovné alebo písomné upozornenie na porušovanie povinností - ospravedlnenie
Právo na ochranu súkromia čl. 16 ods. 1 Ústavy SR <i>Nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia je zaručená. Obmedzená môže byť len v prípadoch ustanovených zákonom.</i>	zamestnanci rozprávajú o osobných záležitostiach prijímateľov pred inými osobami	- zamestnanci sú oboznámení s všeobecne záväznými normami v oblasti ľudských práv - zamestnanci sú vzdelávaní v dodržiavaní pravidiel na ochranu práv prijímateľov	- reflexia situácie a nepokračovanie v porušovaní - riešení pochybenia s nadriadeným - riešení pochybenia na tímových poradách - riešení pochybenia so supervízorom - zníženie či strata osobného ohodnotenia - slovné alebo písomné upozornenie na porušovanie povinností - ospravedlnenie
Právo na osobný a rodinný život čl. 19 ods.2 Ústavy SR <i>Každý má právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života.</i>	prijímatelia nemajú možnosť kontaktovať rodinu, priateľov	- zamestnanci sú oboznámení so všeobecne záväznými normami v oblasti ľudských práv - zamestnanci sú vzdelávaní v dodržiavaní pravidiel na ochranu práv prijímateľov	- reflexia situácie a nepokračovanie v porušovaní - riešení pochybenia s nadriadeným - riešení pochybenia na tímových poradách

		• právo na osobný a rodinný život neznamená iba nezasahovanie do tohto práva, ale tiež hlavne podporu a pomoc pri jeho naplňovaní. Prijímatelia majú právo na kontakt (osobný, telefonický, písomný) so svojou rodinou, s priateľmi, kamarátmi. Majú právo na zachovanie a nadväzovanie väzieb s prirodzeným prostredím, zúčastniť sa spoločenského života, apod.	• riešení pochybenia so supervízorom • zníženie či strata osobného ohodnotenia • slovné alebo písomné upozornenie na porušovanie povinností • ospravedlnenie
Právo na dôstojné zaobchádzanie čl. 19 ods.1 Ústavy SR <i>Každý má právo, na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena.</i>	• používaní nevhodného oslošovania či jednostranné tykanie • s prijímateľom sa zaobchádza ako s dieťaťom	• zamestnanci sú oboznámení so všeobecne záväznými normami v oblasti ľudských práv • zamestnanci sú vzdelávaní v dodržiavaní pravidiel na ochranu práv prijímateľov • zamestnanci oslovujú prijímateľa tak, aby bola vždy zachovaná patričná úcta k prijímateľovi	• reflexia situácie a nepokračovanie v porušovaní • riešení pochybenia s nadriadeným • riešení pochybenia na tímových poradách • riešení pochybenia so supervízorom • zníženie či strata osobného ohodnotenia • slovné alebo písomné upozornenie na porušovanie povinností • ospravedlnenie
Právo sa sťažovať spoločne s právom na spravodlivé riešenie sťažnosti Príloha č. 2 k zákonu o sociálnych službách - Kritérium 1.10 - Štandard:	• prijímateľ podáva sťažnosť ústne a zamestnanec ju nevypočuje • zamestnanec vyhodí sťažnosť zo schránky • na podávanie	• zamestnanci sú oboznámení so všeobecne záväznými normami v oblasti ľudských práv • zamestnanci sú vzdelávaní v dodržiavaní pravidiel na ochranu práv	• reflexia situácie a nepokračovanie v porušovaní • riešení pochybenia s nadriadeným • riešení pochybenia

<i>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.</i>	a riešenie sťažností nie sú jasné a zrozumiteľné pravidlá • podanie sťažnosti je na ujmu tomu, kto ju podal	prijímateľov • KC Jakubany má spracované pravidla na podávanie a riešenie sťažností osôb na kvalitu a spôsob poskytovania sociálnej služby, tieto pravidla sú stanovené jasne a zrozumiteľne • každý má právo podať sťažnosť a nijako to nezhorší chovanie zamestnancov • možnosť podania sťažnosti anonymne, z toho dôvodu sú zriadené schránky návrhov a sťažností, ktoré sú umiestnené tak, aby zachovávali súkromie a boli ľahko dostupné	na tímových poradách • riešení pochybenia so supervízorom • zníženie či strata osobného ohodnotenia • slovné alebo písomné upozornenie na porušovanie povinností • ospravedlnenie
---	--	--	---

Prostriedky netelesného a telesného obmedzenia

Pri poskytovaní sociálnej služby v KC Jakubany nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľov. Ak je **priamo ohrozený život** alebo **priamo ohrozené zdravie** prijímateľa alebo iných fyzických osôb, **možno** použiť prostriedky obmedzenia, ale **len na čas nevyhnutne potrebný** na odstránenie priameho ohrozenia, v súlade s § 10 zákona o sociálnych službách.

Za prostriedky **netelesného obmedzenia** sa považuje zvládnutie situácie priamo ohrozujúcej život alebo zdravie najmä **verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti** alebo **aktívnym počúvaním**.

Za prostriedky **telesného obmedzenia** sa považuje zvládnutie situácie priamo ohrozujúcej život alebo zdravie použitím rôznych **špeciálnych úchopov**, umiestnením prijímateľa do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt² alebo použitím liekov³ na základe pokynu psychiatra.

Postup v prípade priameho ohrozenia života alebo zdravia prijímateľa alebo iných osôb:

- je nevyhnutné myslieť na bezpečnosť svoju a ďalších osôb;
- najprv chrániť život a zdravie, až potom majetok;
- nepodceňovať riziko vzniknutej situácie a dodržiavať stanovený postup;
- ak je potrebné aktívne zasiahnuť, snažia sa zamestnanci prioritne používať prostriedky netelesného obmedzenia;

² Takúto miestnosť KC Jakubany nemá zriadenú.

³ V KC Jakubany sa podávanie liekov ako obmedzujúci prostriedok nevyužíva.

- ak to umožňuje situácia, je nevyhnutné použitie rôznych špeciálnych úchopov dopredu konzultovať s psychiatrom;
- v prípade, že je situácia natoľko urgentná a nie je čas a priestor na konzultáciu použitia rôznych špeciálnych úchopov s psychiatrom, je nevyhnutné dodatočne bezodkladne kontaktovať psychiatra za účelom schválenia a potvrdenia obmedzenia;
- zamestnanec, ktorý použil na riešenie priameho ohrozenia života alebo zdravia prostriedky netelesného alebo telesného obmedzenia vypíše v spolupráci s odborným manažérom KC Jakubany *Zápis do Registra netelesných a telesných obmedzení*;
- k použitému nevyhnutnému telesnému obmedzeniu (špeciálne úchopy) sa následne písomne vyjadruje a svojím podpisom potvrdzuje sociálny pracovník;
- vyplnený záznam je následne odovzdaný odbornému manažérovi KC Jakubany za účelom skontrolovania záznamu, navrhnutia opatrení, bezodkladného oznámenia použitia prostriedkov obmedzenia (zákonnému zástupcovi, dôverníkovi, opatrovníkovi) a zápisu do Informačného systému sociálnych služieb (IS SoS).

Použitie prostriedkov netelesného či telesného obmedzenia je možné iba v nevyhnutných prípadoch, ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie osôb v súlade s vyššie uvedeným postupom. Akékoľvek iné požívanie obmedzujúcich prostriedkov, akýchkoľvek netelesných a telesných trestov je absolútne neprípustné. Voči zamestnancovi, o ktorom bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov alebo nedovoľne, v rozpore so zákonom a vyššie uvedeným postupom, používa obmedzujúce prostriedky, bude vyvedená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

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

Pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v KC Jakubany:

- KC Jakubany podriaďuje svoju činnosť etickým princípom a všeobecným princípom sociálnej služby. Rešpektuje právo prijímateľa na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie.
- Sociálne služby sa poskytujú v KC Jakubany v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo

sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ vybral.

- KC Jakubany rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi.
- KC Jakubany podporuje prijímateľa v plnom a účinnom zapojení a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.
- KC Jakubany dodržiava zásady rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnej služby. Všetci prijímatelia majú rovnaké práva a povinnosti bez ohľadu na vek, pohlavie, národnosť, rasu, náboženské vyznanie, sexuálnu orientáciu či sociálny pôvod.
- Každý zamestnanec KC Jakubany sa oboznámi s týmito Štandardami kvality KC Jakubany, aby pri vykonávaní svojej práce dbal na to, aby boli práva a slobody prijímateľa dodržiavané. Každý zamestnanec bude rešpektovať tieto práva a slobody prijímateľa.

Práva prijímateľov:

1. Právo na súkromie

- Pracovníci KC Jakubany rešpektujú súkromie každého prijímateľa. Tomu je prispôsobené všetko konanie pracovníkov vo vzťahu k prijímateľom (napr. rešpektovanie nedotknuteľnosti osobných vecí, rešpektovanie práva na odmietnutie poskytnutia odpovede a pod.).
- Každý pracovník a spolupracovník KC Jakubany je viazaný dohodou o mlčanlivosti, na základe ktorej sa zaväzuje neposkytovať súkromné a osobné informácie o prijímateľoch tretím osobám bez súhlasu prijímateľa.
- Informácie osobného charakteru sú záujemcom a prijímateľom podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase, na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

2. Právo na ľudskú dôstojnosť

- Pracovníci a spolupracovníci KC Jakubany rešpektujú dôstojnosť a individualitu každého prijímateľa. Navzájom sa rešpektujú a vypočujú každý názor.
- Prijímateľ je jedinečná osobnosť a má právo, aby boli rešpektované jeho osobné potreby a aby sa s ním zaobchádzalo s úctou a dôstojne za každých okolností.
- Jednostranné tykanie prijímateľom nie je vhodné. Forma oslovovania (tykanie/ vykanie) vychádza zo vzájomnej dohody. Pokiaľ sa zamestnanci s prijímateľmi nedohodnú na vzájomnom tykaní, prijímateľom pracovníci a spolupracovníci KC Jakubany spravidla vykajú.

3. Právo na osobnú slobodu a slobodu pobytu

- Prijímatelia majú možnosť sa pohybovať v priestoroch KC Jakubany bez obmedzenia, okrem priestorov, kde nie je možný vstup (napr. z bezpečnostných dôvodov, priestory vyhradené výlučne pre personál a pod.).
- Prijímatelia môžu kedykoľvek v čase otváracích hodín opustiť budovu KC Jakubany a slobodne sa do nej vrátiť a majú právo sa nezúčastniť prebiehajúcich aktivít.

- Obmedzenie zúčastniť sa aktivity sa môže uplatniť napr. v prípade, ak sa prijímateľ chce zapojiť do už prebiehajúcej aktivity alebo je aktivita určená pre inú cieľovú skupinu (definovanú napr. vekom, pohlavím alebo inak).
- Obmedzenia sa môžu taktiež uplatniť v prípade, ak by počet prítomných prijímateľov presiahol kapacitu KC Jakubany definovanú v Prevádzkovom poriadku KC Jakubany, ktorá zohľadňuje kapacitu priestorov, ako aj počet prítomných pracovníkov a spolupracovníkov KC Jakubany tak, aby bola zachovaná bezpečnosť prijímateľov.

4. Právo sťažovať sa a právo na spravodlivé riešenie sťažnosti

- Prijímatelia majú možnosť prezentovať svoje názory, podnety, pripomienky aj sťažnosti verejne ústne i písomne, bez toho, aby boli zo strany zamestnancov obmedzení, napomínaní, upozorňovaní alebo iným spôsobom obmedzovaní.

5. Právo slobodne sa rozhodnúť a právo na primerané riziko

- Pracovníci a spolupracovníci KC Jakubany rešpektujú právo prijímateľa na slobodnú voľbu, ktorá môže napr. zahŕňať rozhodnutie ostať pasívny a nepracovať na zlepšení svojej situácie. Takéto rozhodnutie prijímateľa nie je prekážkou v prístupe ku základným službám poskytovaným v KC Jakubany.
- Pracovníci a spolupracovníci KC Jakubany taktiež rešpektujú právo človeka odmietnuť aktuálnu ponuku KC Jakubany na spoluprácu s ním, čo netvorí prekážku pre spoluprácu v budúcnosti.
- Každý občan má právo slobodne sa rozhodnúť, či sa stane prijímateľom sociálnej služby v KC Jakubany. A rovnako každý prijímateľ má právo kedykoľvek vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby aj bez udania dôvodu.

6. Právo slobodne komunikovať

- Prijímatelia môžu slobodne a bez cenzúry využívať dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email, internet).
- Zamestnanci KC Jakubany rešpektujú právo prijímateľov na súkromie pri komunikácii.

7. Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

- Zamestnanci KC Jakubany informujú, sprostredkujú a podporujú prijímateľov pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite.
- Zamestnanci KC Jakubany informujú, sprostredkujú a podporujú prijímateľov pri využití práva na prístup k vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí.
- Zamestnanci KC Jakubany podporujú prijímateľov pri uplatňovaní ich volebného práva.
- Zamestnanci KC Jakubany informujú, sprostredkujú a podporujú prijímateľov pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia vybrali.
- Zamestnanci KC Jakubany ponúkajú prijímateľom pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch KC Jakubany a aj v komunite.

8. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

- Zamestnanci KC Jakubany podporujú prijímateľov pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony.
- Zamestnanci KC Jakubany zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť porozumieť informáciám, rozhodovať sa.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby informuje a sprístupní prijímateľom sociálnej služby mechanizmy/spôsoby nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytovanú sociálnu službu. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť. Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.

Hodnotením prínosu a úrovne poskytovaných sociálnych služieb je spokojnosť/nespokojnosť prijímateľa, počet podaných podnetov, návrhov, námietok, príp. sťažností. Spokojnosť s poskytovaním služieb vyjadrujú prijímatelia individuálne pri osobných návštevách KC Jakubany. Spokojnosť s úrovňou a rozsahom poskytovaných služieb zisťujú zamestnanci KC Jakubany rozhovormi s prijímateľom alebo rodinnými príslušníkmi. Pripomienky, podnety, návrhy, námietky či sťažnosti môžu prijímatelia alebo rodinní príslušníci podávať zamestnancom KC Jakubany alebo obecného úradu kedykoľvek v ich pracovnej dobe a tí ich tlmočia starostovi obce ústnou alebo písomnou formou. Zistenia a nezhody sú riešené neodkladne prijatím nápravných a preventívnych opatrení. Zamestnanci KC zaobchádzajú s prijímateľmi ľudsky, dôstojne a s úctou.

Prijímatelia môžu svoju spokojnosť/nespokojnosť vyjadriť aj písomne v knihe s názvom Námety, sťažnosti, ktorá sa nachádza na nástenke vo vstupnej chodbe KC Jakubany.

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

- Pravidelné hodnotenie programového rozpočtu obce.
- Plán kontrol zameraných na dodržiavanie platnej legislatívy, iných všeobecne záväzných predpisov a interných normotvorných aktov.
- Plán kontrol uznesení obecného zastupiteľstva a výsledkov kontrol opatrení navrhnutých v protokoloch alebo správach z týchto kontrol.

Všetky hodnotenia a závery sú prerokované v orgánoch obce. Sú verejnosti dostupné a archivované na webovom sídle obce: www.jakubany.sk

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

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

Poskytovateľ sociálnej služby KC Jakubany poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie prijímateľom dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu resp. prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom a ich blízkym osobám. Zamestnanci KC Jakubany sú odborní zamestnanci, ktorí ovládajú spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.

KC Jakubany aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

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

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby umožní, aby prijímatelia sociálnej služby mohli slobodne a bez cenzúry využívať u poskytovateľa dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email a internet). Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľov sociálnej služby na súkromie pri komunikácii. Poskytovateľ sociálnej služby vytvorí podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej*

služby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkuje im potrebnú podporu tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania. Poskytovateľ sociálnej služby umožní prijímateľom pobytovej sociálnej služby prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať v objekte poskytovateľa sociálnej služby (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia.

KC Jakubany rešpektuje právo prijímateľov na súkromie pri komunikácii. Vytvára im podmienky na to, aby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkúva im potrebnú podporu tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania.

1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali. Prijímateľom sociálnej služby sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.*

KC Jakubany podporuje prijímateľov pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou.

KC Jakubany informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní.

KC Jakubany informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite.

KC Jakubany informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia vybrali. Prijímateľom sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby, ale aj v komunite.

1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony
Štandard: <i>Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony. Zamestnanci zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi sociálnej služby vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť porozumieť informáciám, rozhodovať sa. Podpora pri rozhodovaní a spolupráca s rodinou a dôverníkom je prevažujúci model.</i>
KC Jakubany podporuje prijímateľov pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony. Zamestnanci KC Jakubany zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť porozumieť informáciám, rozhodovať sa. Podpora pri rozhodovaní a spolupráca s rodinou.

1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách
Štandard: <i>Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby poskytovanej ambulantnou formou alebo sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60, umožní prijímateľovi sociálnej služby využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.</i>
Predmetné kritérium sa nevzťahuje na komunitné centrum. KC Jakubany však umožňuje prijímateľovi využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytnutej pomoci a iných záležitostiach.

II. oblasť: PERSONÁLNE PODMIENKY

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

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

Organizačnú štruktúru zamestnancov KC Jakubany určuje *Organizačný poriadok Obecného úradu Jakubany*. Pri prijímaní nových zamestnancov na voľné pracovné miesta sa poskytovateľ riadi *Smernicou o obsadzovaní voľných pracovných miest u zamestnávateľa Obec Jakubany*. Smernica upravuje proces pri náboře a výbere zamestnancov na voľné pracovné miesta, spôsob informovania o voľných pracovných miestach, priebeh výberového konania a informovanie o procese obsadzovania voľných pracovných miest s dôrazom na zachovanie transparentnosti. Základnou podmienkou pri prijímaní zamestnanca KC Jakubany je splnenie kvalifikačných predpokladov v zmysle § 84 zákona č. 488/2008 o sociálnych službách. Pri výbere nového zamestnanca poskytovateľ postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovnoprávnej oblasti a antidiskriminačným zákonom. Charakteristika výkonu pracovnej činnosti zamestnancov na jednotlivých pracovných pozíciách (odborný manažér KC, komunitný pracovník KC a pracovník KC) je stanovená v Náplni práce každého konkrétného zamestnanca a vychádza z pracovného poriadku.

2.2 Kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám

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

Podmienky poskytovateľa ako zamestnávateľa konkretizuje Pracovný poriadok 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 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.

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

Štandard: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu jeho pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.

Poskytovateľ sa stará o prehlbovanie kvalifikácie zamestnancov KC Jakubany 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.

Obec sa pri prijímaní zamestnancov riadi predovšetkým zákonom č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme. Vzhľadom na to, že sa vykonávajú služby vo verejnom záujme pre zvlášť zraniteľnú skupinu obyvateľov, pri prijímaní zamestnancov sa vyžaduje aj splnenie nasledovných kritérií:

- Spôsobilosť na právne úkony
- Bezúhonnosť
- Kvalifikačné predpoklady a osobitné kvalifikačné predpoklady
- Zdravotná spôsobilosť na konkrétnu pracovnú činnosť

Nábor nových zamestnancov

Pri nábere nových zamestnancov (pri uvoľnení pracovnej pozície alebo zvyšovaní plánovanej kapacity sociálnej služby) obec spravídla zverejní ponuku na obsadenie voľného pracovného miesta na internetovom portáli - na svojom webovom sídle, na ÚPSVaR.

Spôsob výberu uchádzačov

1. Výberovým konaním (pohovor, popriprade praktickou skúškou zručností)
2. Z existujúcej vlastnej databázy po výberových konaniach z predchádzajúceho obdobia
3. Z vlastných zdrojov

Výberové konanie

Starosta obce ustanoví výberovú komisiu.

Kritéria hodnotenia

- Kvalifikačné predpoklady

- Osobnostné predpoklady, schopnosť tímovej práce, psychická odolnosť, empatia, fyzická zdatnosť
- Základná znalosť problematiky a vecného rozsahu poskytovanej služby
- Nadobudnuté zručnosti a predchádzajúca prax
- Schopnosť ďalšieho vzdelávania sa

Zaškoloňovanie zamestnancov KC Jakubany

Adaptačný proces novoprijatých zamestnancov stanovuje *Smernica o adaptačnom procese*. Účelom adaptačného procesu je umožniť 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. Smernica bližšie upravuje opatrenia a pravidlá, ktoré majú podporiť odbornú, pracovnú a sociálnu integráciu nových zamestnancov, reguluje proces adaptácie na prácu prostredníctvom systematicky zostaveného a vykonávaného programu, ktorého uskutočňovanie organizačne a personálne zaisťuje poverený zamestnanec. Zamestnávateľ je povinný poučiť zamestnanca o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci. Po nástupe novoprijatého zamestnanca je v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu (vzor je uvedený v prílohe č. 4 týchto Štandardov kvality).

Za zaškoloňovanie zamestnancov je zodpovedný zástupca obce za sociálnu službu. Zodpovedný zástupca najprv nového zamestnanca oboznámi zo všeobecne záväznými predpismi a príslušnými internými normotvornými aktmi obce. Následne zodpovedný zástupca obce určí školiť (OM KC), ktorý je poverený sprevádzaním nového zamestnanca. Školiteľ je určený z radov zamestnancov obce, ktorý má dostatočnú odbornosť a prax. Školiteľ je povinný viesť nového zamestnanca tak, aby si vypestoval dobré návyky a aby v kolektíve panovala pozitívna nálada.

Základné princípy zaškolenia a obsah zamerania

- Oboznámenie sa s miestom výkonu práce a spolupracovníkmi
- Oboznámenie sa s dokumentmi, ktoré upravujú výkon pracovnej pozície (VZN, etický kódex, metodické pokyny, podmienky kvality sociálnej služby, zákony a iné)
- Spôsob organizácie práce, pracovnou dobou
- Práva a povinnosti zamestnancov
- Ochrana dát a osobných údajov
- Zaškolenie na používanie pracovných, ochranných pomôcok
- Priebežné sprevádzanie

2.4 Kritérium: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia

Štandard: Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne napĺňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnej služby a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnej služby a efektívne využívanie ekonomických zdrojov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za dva roky. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

KC Jakubany má pre každého zamestnanca vypracovaný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (vzor je uvedený v prílohe č. 5 týchto Štandardov kvality). Individuálny plán ďalšieho vzdelávania je spoločne so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za dva roky v rámci hodnotenia zamestnanca, spolu s vyhodnocovaním supervízie.

KC Jakubany aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach a upozorňuje ich na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb.

2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

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

Poskytovateľ považuje supervíziu za terapiu pre pracovníkov pomáhajúcich profesií. Realizácia supervízie v sociálnych službách predstavuje významný zdroj profesionálnej podpory pre pracovníkov v sociálnych službách, ktorý napomáha nielen profesionálnemu rozvoju spôsobilostí, overovaniu správnosti postupov, hľadaniu alternatív, ale aj ochrane voči syndrómu vyhorenia, udržaniu a zvyšovaniu statusu profesie, k ochrane prijímateľa pred poškodením a zároveň k efektívnejšiemu výkonu sociálnej práce. KC Jakubany má písomne vypracovaný program supervízie, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Poskytovateľ zabezpečuje priebežne počas roka pravidelnú externú supervíziu pre zamestnancov.

III. oblasť: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

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

***Štandard:** Prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu sociálnej služby, počtu a potrebám prijímateľov sociálnej služby a sú v súlade s platnými právnymi predpismi. Priestory poskytovateľa sociálnej služby sú v dobrom technickom stave, sú prístupné pre všetky osoby v zmysle univerzálneho navrhovania. Osvetlenie priestorov poskytovateľa sociálnej služby, vykurovanie a vetranie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Hygienické zariadenia umožňujú dostatok súkromia a sú oddelené pre mužov a pre ženy.*

Prijímatelia sociálnej služby majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam. Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím/imobilizačným syndrómom majú zabezpečený, prispôsobený a bezbariérový prístup k hygienickým zariadeniam.

Poskytovateľ poskytuje sociálne služby v KC Jakubany v súlade s Prevádzkovým poriadkom. Prevádzkové podmienky v KC Jakubany (priestorové, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľa a sú v súlade s platnými právnymi predpismi. Priestory, v ktorých je sociálna služba poskytovaná umožňujú prijímateľom uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa prispôsobujú potrebám prijímateľov.

Formou terénnej služby navštevujú zamestnanci prijímateľov v ich prirodzenom prostredí, presúvajú sa pešo, v prípade potreby požiadajú prevoz služobným vozidlom.

Priestory KC Jakubany sú v dobrom technickom stave a sú prístupné pre všetky osoby. Prijímatelia majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam počas pracovnej doby.

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

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

sociálnej služby (okrem sociálnej služby poskytovanej v nocľahárni) si môžu samostatne uzamykať izby, okrem prípadu, ak by podľa individuálneho plánu prijímateľa uplatnenie tohto práva predstavovalo ohrozenie života alebo zdravia prijímateľa. Muži, ženy, deti a seniori majú k dispozícii oddelené spálne s výnimkou partnerov, rodičov a detí. Prijímatelia sociálnej služby si určujú slobodne harmonogram dňa. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby si môžu uschovávať osobné veci a majú dostupný vlastný uzamykateľný priestor na ich uloženie.

Požiadavky predmetného kritéria sú pre komunitné centrum irelevantné.

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

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

Vzhľadom k tomu, že komunitné centrum nie je pobytová služba, sú požiadavky predmetného kritéria pre KC Jakubany irelevantné.

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

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

Poskytovateľ disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov. KC Jakubany má špecificky navrhnuté priestory pre individuálne poradenstvo, ktoré sa vedie na prízemí v kancelárii a pre voľnočasové aktivity prijímateľov, ktoré sa realizujú v miestnostiach komunitného centra.

3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

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

Poskytovateľ sa riadi príručkou protikorupčného manažérskeho systému, podľa ktorej platí zákaz prijímania a poskytovania darov. Dary sú prijímané obyčajne na najvyššej úrovni obce. Tieto dary sú zaradené do majetku obce v súlade so Smernicou o obehu účtovných dokladov a Zásadami hospodárenia s majetkom Obce Jakubany. V súlade s Etickým kódexom zamestnanec KC Jakubany nie je oprávnený vyžadovať a prijímať žiadne finančné alebo iné dary a pozornosti, ani iné výhody za práce, ktoré súvisia s plnením jeho pracovných povinností, a preto ich neprijíma, ani si ich nevyžaduje.

Východisková dokumentácia

K týmto Štandardom kvality KC Jakubany sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty:

1. Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN;
2. Charta základných práv Európskej únie;
3. Ústavný zákon č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov;
4. 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;
5. Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
6. Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
7. Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
8. Zákon č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
9. Zákon č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarimi;
10. Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce;
11. Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme;
12. Zákon č. 553/2003 Z. z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
13. Vyhláška MZ SR č. 585/2008 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o prevencii a kontrole prenosných ochorení;
14. Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej komory sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce;

15. ADAM, P., LULEI, M. 2018. *Záujmová činnosť*. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. ISBN: 978-80-89837-42-7;
16. CANGÁR, M. 2018. *Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov*. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. ISBN: 978-80-89837-37-3;
17. ČEREŠNÍKOVÁ, M., HAPALOVÁ, M. a kol. 2017. *Štandardy komunitných centier*. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. ISBN: 978-80-89837-05-2.
18. HOLÍKOVÁ, S. (eds.) 2020. *Model komunitnej práce v komunitných centrách*. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. ISBN: 978-80-89837-59-5.
19. MAZALÁNOVÁ, J., HORVÁTHOVÁ, B., REPKOVÁ, K. 2023. *Štandardy kvality v sociálnych službách krízovej intervencie – metodický podporný materiál*. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. ISBN: 978-80-89837-84-7;
20. REPKOVÁ, K. 2017. *Sociálna práca vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie*. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny. ISBN: 978-80-7138-158-7;
21. SUŠINKA, M., MIHALČIN, J. 2021. *Štandardy kvality komunitných centier*. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. ISBN: 978-80-89837-66-3.
22. VITÁLOŠOVÁ, I. 2017. *Komunitná práca*. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. ISBN: 978-80-89837-15-1.
23. VZN č. 1/2022 o sociálnych službách poskytovaných v KC Jakubany;
24. Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone sociálnej služby;
25. Poverenie o zodpovednom zástupcovi obce;
26. Prevádzkový poriadok KC Jakubany;
27. Zápis do Registra netelesných a telesných obmedzení (príloha č. 7 týchto Štandardov kvality);
28. Register netelesných a telesných obmedzení (v IS SoS);
29. Organizačný poriadok Obecného úradu Jakubany;
30. Smernica o obsadzovaní voľných pracovných miest u zamestnávateľa Obec Jakubany;
31. Smernica o adaptačnom procese;
32. Plán vzdelávania KC Jakubany;
33. Program supervízie KC Jakubany;
34. Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC/NDC/NSSDR;
35. Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR.

Prílohy k týmto Štandardom kvality KC Jakubany

Príloha č. 1 – Spisový obal

Príloha č. 2 – Záznamy z intervencií

Príloha č. 3 – Informovaný záznam o spracovaní osobných údajov

Príloha č. 4 – Adaptačný plán nového zamestnanca

Príloha č. 5 – Individuálny plán ďalšieho vzdelávania

Príloha č. 6 – Krízová situácia

Príloha č. 7 – Zápis do registra netelesných a telesných obmedzení

Príloha č. 1 (Príloha č. 5a_Spisový obal užívateľa sociálnej služby)

Príloha č. 5a - VZOR

Názov Poskytovateľa KC/NDC/NSSDR: KC Jakubany

Číslo spisu:

SPISOVÝ OBAL UŽÍVATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY

.....
Meno a priezvisko / prezývka

Príloha č. 2 (Príloha č. 5b_Záznamy z intervencií)

Príloha č. 5b - VZOR

ZÁZNAMY Z INTERVENCIÍ / ZÁZNAMOVÝ HÁROK⁴

[illegible]

⁴ Príloha 5b Príručky je povinná len pri realizácii individuálnej práce s užívateľom

Príloha č. 3 (Príloha č. 5h_ Informovaný záznam o spracovaní osobných údajov)

Príloha č. 5h - VZOR

INFORMOVANÝ ZÁZNAM

Dolu podpísaný/-á: (titul, meno, priezvisko), ako užívateľ projektu, v súlade s čl. 13 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov GDPR)

potvrďuje, že bol/a informovaný/á

Prevádzkovateľom: *Komunitné centrum Jakubany, Jakubany č. 689, 065 12 Jakubany,*

ktorý má určenú zodpovednú osobu: *PhDr. Ivan Bulík,*
kcjakubany@gmail.com, 0915 725 831

že jeho osobné údaje v rozsahu

dát súvisiacich s monitorovaním projektu NP TSP a KC⁵:

- kraj, v ktorom je poskytovaná služba KC/NDC/NSSDR;
- obec/mesto v ktorom je poskytovaná služba KC/NDC/NSSDR;
- meno a priezvisko;
- dátum narodenia;
- pohlavie

slúžia pre štatistické zisťovanie a vykazovanie merateľných ukazovateľov národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá, ITMS2014+: 401405DNJ6 a pre vzájomné porovnanie účinnosti a efektívnosti vynakladania prostriedkov Európske únie. Vyššie uvedené osobné údaje budú Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR vykazované prostredníctvom informačného systému ITMS2021+.

Dňa:

Podpis dotknutej osoby (užívateľa projektu):

Dňa: -----

Podpis zákonného zástupcu užívateľa projektu, ak sa jedná o dieťa do 18 rokov veku: -----

⁵ Ak dotknutá osoba odmietne poskytnúť niektorý z uvedených údajov, nemôže byť do evidencie NP TSP a KC zaradená.

Príloha č. 4

ADAPTAČNÝ PLÁN NOVÉHO ZAMESTNANCA

Meno a priezvisko novo prijatého zamestnanca:	
Meno a priezvisko školiťa/mentora:	
Pracovné zaradenie:	
Doba adaptačného procesu od:	do:

Obdobie	Aktivita
1. – 2. mesiac	Oboznámenie sa s pracovnou náplňou a konkrétnym fungovaním KC Jakubany
1. – 2. mesiac	Školenie BOZP a protipožiarna ochrana
1. – 3. mesiac	Základné vzdelávanie, ktoré pomôže novému zamestnancovi lepšie spoznať cieľovú skupinu prijímateľov + vzdelávanie požadované zákonom o sociálnych službách (Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby, Základné ľudské práva a slobody, Deeskalačné techniky) a v prípade potreby ďalšie vzdelávanie
1. – 3. mesiac	Štúdium interných dokumentov poskytovateľa

Hodnotenie adaptačného procesu:

Dátum:

Podpis školiťa/mentora:

Príloha č. 5

INDIVIDUÁLNY PLÁN ĎALŠIEHO VZDELÁVANIA

Meno a priezvisko zamestnanca:	
Pracovné zaradenie/pozícia:	
Vedúci/nadriadený zamestnanec:	

Téma/názov vzdelávacej aktivity	Požadovaný časový rozsah	Plánovaný termín	Vyhodnotenie účasti/neúčasti

Plán

Dátum:

Podpis zamestnanca:

Podpis vedúceho zamestnanca:

Vyhodnotenie

Dátum:

Podpis zamestnanca:

Podpis vedúceho zamestnanca:

Príloha č. 6

KRÍZOVÁ SITUÁCIA

Dátum a čas vzniku alebo zistenia krízovej situácie	
Dátum a čas skončenia krízovej situácie	
Mená prítomných osôb (zamestnanci, prijímatelia, ...)	

Príčina vzniku (ak je známa):

Popis situácie a jej priebehu:

Čas informovania referentky terénnej
opatrovateľskej služby

Škody na zdraví osôb

Škody na majetku

Uskutočnené opatrenia:

Ďalšie dôležité informácie:

Vyhodnotenie celej situácie:

Schválil

(dátum, podpis)

Príloha č. 7

ZÁPIS DO REGISTRA NETELESNÝCH A TELESNÝCH OBMEDZENÍ

Meno, priezvisko a dátum narodenia prijímateľa:.....

Začiatok obmedzenia (dátum a čas):.....

Koniec obmedzenia (dátum a čas):.....

Druh obmedzenia:

☐
☐

netelesné

telesné

Spôsob obmedzenia:

☐
☐
☐
☐

verbálna komunikácia

odvrátenie pozornosti

aktívne počúvanie

špeciálne úchopy

Dôvod obmedzenia (opis udalosti):

.....

.....

.....

.....

Popis okolností, ktoré viedli k obmedzeniu:

.....

.....

.....

.....

.....

Príčina obmedzenia:

.....

.....

.....

.....

.....

Popis zranení, ktoré utrpeli zúčastnené osoby:

Popis zranení prijímateľa:

.....
.....

Meno a popis zranení ďalšej osoby:

.....
.....

Vyjadrenie sociálneho pracovníka k obmedzeniu

Meno a priezvisko sociálneho pracovníka:.....

Vyjadrenie sociálneho pracovníka:

.....
.....
.....

Podpis sociálneho pracovníka:

Záznam vypracoval:

Dňa:.....

Meno a priezvisko:.....

Podpis:.....

Opatrenia na zamedzenie opakovania situácie:

.....
.....
.....
.....

Opatrenia navrhol a záznam skontroloval:

Dňa:.....

Meno a priezvisko:.....

Podpis:.....