



Obec Sučany, Námestie SNP 31, 038 52 Sučany

Smernica 1/2020

Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Obce Sučany

Komunitné centrum Sučany

Poskytovateľ : Obec Sučany
Námestie SNP 31
038 52 Sučany

IČO:

Register: Žilinského samosprávneho kraja

Zodpovedný zástupca: Martin Rybár, starosta obce Sučany



Obsah:

- 1. Evidenčný list štandardu**
- 2. Záznamy o zmenách štandardu**
- 3. Úvod**
- 4. Poslanie a vízia rozvoja komunitných sociálnych služieb**
- 5. Východiskové pojmy a zoznam skratiek**
- 6. Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd**
 - 6.1 Základné ľudské práva a slobody
 - 6.2 Sociálny status prijímateľa sociálnej služby
 - 6.3 Vzťahy, rodiny a komunita
- 7. Procedurálne podmienky**
 - 7.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby
 - 7.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy
 - 7.3 Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
 - 7.4 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby
 - 7.5 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby
 - 7.6 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia
 - 7.7 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností
 - 7.8 Kritérium: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov
 - 7.9 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby
 - 7.10 Kritérium: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej služby
- 8. Personálne podmienky**
 - 8.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s §84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám
 - 8.2 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi



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

8.4 Kritérium: Systém supervízie au poskytovateľa sociálnej služby

9. Prevádzkové podmienky

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

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

9.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu

9.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

10. Záver

11. Zoznam príloh

12. Zoznam všeobecne záväzných predpisov a interných normotvorných aktov



1. Evidenčný list štandardu

Platnosť štandardu od:	04.01.2020		
Vypracoval:	Mgr. Lenka Sláviková		
Schválil:	Martin Rybár		
Zverejnenie na webovom sídle:			
Zverejnenie pre užívateľov:			
	Dátum	Priezvisko	Podpis
Oboznámenie personálu			
Záznam o vnútornej kontrole dodržiavania štandardu	Dátum	Vykonal	Podpis

2. Záznamy o zmenách štandardu

Číslo kritéria	Dátum zmeny	Stručný opis zmeny



3. Úvod

Obec Sučany (ďalej len „obec“), ako poskytovateľ viacerých druhov sociálnych služieb, považuje kvalitu sociálnych služieb poskytovaných vo verejnom záujme ako jednu z hodnôt, na ktorých je celý systém komunitnej starostlivosti o svojich obyvateľov postavený. V rámci procesu komunitného plánovania prijímatelia sociálnych služieb, ich rodinní príslušníci vyjadrili potrebu neustále zvyšovať kvalitatívne a kapacitné možnosti terénnych a ambulantných sociálnych služieb. Obec dobrovoľne pristupuje k systému riadenie kvality. Cieľom systému je zdokumentovanie a zosystemizovanie vlastnej dlhoročnej praxe podľa terminológie a systematiky zákona a pomenovať niektoré veci, ktoré sa doposiaľ vykonávali len intuitívne.

4. Poslanie a vízia rozvoja komunitných sociálnych služieb

Starostlivosť o všestranný rozvoj svojho územia a naplnenie potrieb svojich obyvateľov je jednou zo základných úloh obce pri výkone samosprávy. Jednou z priorit obce je naplnenie očakávaní, predstáv a potrieb obyvateľov obce v sociálnej oblasti. Budeme to považovať za jednu z priorit a za podstatnú časť verejnej politiky na komunálnej úrovni. Za významnú mieru zníženia rizík a sociálneho vylúčenia obyvateľov obce bude strategický dlhodobý udržateľný ekonomický rast na miestnej úrovni, ktorý dosiahneme hlavne prostredníctvom komunitne vedeného miestneho rozvoja, plánovacím procesom služieb pre obyvateľov, zapájaním jednotlivcov, skupín a komunit. Obec zabezpečí pre občana dostupnosť sociálnych služieb na komunitnej úrovni. Obec bude konať v súlade s požiadavkami a princípmi uplatňovanými v medzinárodných ľudsko-právnych dokumentoch, ale aj s princípmi Európskeho spoločenstva o rozvoji sociálnych služieb, ktoré sú orientované na obyvateľa/občana. Vzhľadom na rast populácie vylúčených komunit, čo primárne znamená najmä viacnásobne znevýhodnené skupiny obyvateľov – marginalizované rómske komunity (ďalej len „MRK“), je potrebné vytvárať podmienky práce s týmito komunitami, preventívne pôsobiť na sociálne znevýhodnené skupiny obyvateľstva, ako aj na obyvateľov ohrozených rizikom sociálneho vylúčenia a tým predchádzať vzniku akútnych krízových situácií. Jedným so špecifických cieľov komunitnej práce je hľadať riešenia nepriaznivej sociálnej situácie. Prijímatelia sociálnej služby a to obyvateľstvo obce má právo na primerane dostupnú sieť kvalitných sociálnych služieb, nevynímať dôvod, že sú poskytované s aplikáciou verejných finančných prostriedkov.

5. Východiskové pojmy a zoznam skratiek

Východiskové pojmy:

- Problematiku kvality sociálnych služieb definuje 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, na ktorý budeme v každodennej praxi používať názov „zákon o sociálnych službách“.
- Zákon o sociálnych službách pracuje v súvislosti s problematikou kvality sociálnych služieb so štyrmi základnými pojmami: oblasť, kritérium, štandard, indikátor. Pri našej práci budeme hovoriť o „štandardoch kvality“.
- V zákone o sociálnych službách sa používa terminológia prijímateľ sociálnej služby. Pre účely tejto smernice a každodennej praxe budeme používať pojmy



„klient“ a „užívateľ služieb“. Tieto synonymá budeme používať s vedomím, že v medzinárodnom terminologickom jazyku je uprednostňované označenie prijímateľ sociálnej služby, resp. užívateľ služieb.

- V texte tejto smernice pod pojmom záujemca, užívateľ klient rozumieme aj záujemkyňu, užívateľku, klientku a nebudeme používať alternatívne výrazy (klient/ka).
- Sociálnymi službami sa zameriavame na naplnenie individuálnych potrieb a osobných cieľov užívateľa, preto sa v texte používa singulár (nie klienti, užívatelia, zájemcovia).
- Terénna forma sociálnej služby sa poskytuje fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom prostredí alebo v jej domácom prostredí.
- Vzhľadom aj na to, že je táto smernica určená a dostupná nie len zamestnancom, ale aj záujemcom o sociálnej služby, ich rodinným príslušníkom, odbornej a laickej verejnosti, je v tejto smernici uprednostnená zrozumiteľnejšia a jednoduchšia jazyková forma.

Zoznam skratiek:

- KC – Komunitné centrum
- SR – Slovenská republika
- VZN – všeobecne záväzné nariadenie obce
- OcÚ – obecný úrad
- MRK – marginalizované rómske komunity
- ÚPSV a R – Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny

6. Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

6.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

Ochrana ľudských práva slobôd prijímateľa sociálnej služby je zakotvená v Ústave Slovenskej republiky, vo Všeobecnej deklarácii ľudských práva, v Dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd, v Európskej sociálnej charte, v Zákone č. 448/2008 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) a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spolunažívania.

Pri spracovaní dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v rámci Poskytovateľa sociálnych služieb obce Sučany sme vychádzali z tohto ich skráteného prehľadu:

1. Základné ľudské práva a slobody (čl. 14-25)
 - Spôsobilosť každého na práva.
 - Právo na život.
 - Nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia.
 - Zákaz mučenia, krutého a neľudského, či ponižujúceho zaobchádzania alebo trestu.
 - Osobná sloboda.



- Zákaz nútených prác alebo služieb.
- Právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena, na ochranu pred neoprávnenými zasahovaním do rodinného a súkromného života.
- Ochrana pred neoprávneným zhromažďovaním, uverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe.
- Právo vlastniť majetok.
- Nedotknuteľnosť obydlia.
- Listové tajomstvo, tajomstvo dopravných správ, iných písomností, ochrana osobných údajov.
- Sloboda pohybu a pobytu, zákaz vyhostenia vlastného občana.
- Sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery, právo zmeniť náboženské vyznanie a vieru, právo byť bez náboženského vyznania, verejne prejavovať svoje zmýšľanie, náboženstvo, vieru, zúčastňovať sa náboženských obradov, vyučovania náboženstva, organizácia cirkví.

Poskytovanie sociálnej služby si klient, resp. jeho zákonný zástupca, vybral dobrovoľne, bez nátlaku a donútenia. Realizuje sa spôsobom, ktorý umožňuje zo strany poskytovateľa dodržiavať základné ľudské práva a slobody každého prijímateľa sociálnej služby, zachováva ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začleňovanie do spoločnosti. Obec pri poskytovaní sociálnej služby v KC plne rešpektuje základné ľudské práva a slobody užívateľov tejto služby. Obec v súlade s právnymi predpismi vyvodí príslušné opatrenia ak zistí neprípustné postoje a správanie svojich zamestnancov poskytujúcich sociálnu službu v KC.

Ochrana osobných údajov je zaručená podľa zákona o ochrane osobných údajov. Všetci zamestnanci, ktorí s prijímateľmi sociálnej služby a ich osobnými údajmi prichádzajú do styku, majú podpísané poučenie ako sa s nimi zaobchádza a v ktorých situáciách ich môžu využívať.

- Nenarušovanie osobného obytného priestoru klienta

Pred každým vstupom do bytu/izby prijímateľa sociálnej služby sa od zamestnancov vyžaduje zaklopanie a jeho súhlas na vstup. Výnimkou je situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku. Poverený zamestnanec má právo vstúpiť do bytu/izby aj bez súhlasu prijímateľa sociálnej služby, ak vec neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku tejto fyzickej osoby, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb. Zamestnanci musia rešpektovať súkromie prijímateľa sociálnej služby – nebyť rušený, ak chce byť sám, neporušovať súkromie v intímnych situáciách ako je napr. sprchovanie, toaleta, obliekanie, ...

- Možnosť vyjadrovať svoje názory podľa svojich schopností, uplatňovať vlastnú vôľu, jednať na základe vlastných rozhodnutí, aby mohli byť klienti sami sebou

Zamestnanci rešpektujú názor prijímateľa sociálnej služby, čiže vybrať si v situáciách, kedy je bežné si vybrať (kam pôjdem, čo si oblečiem, čo budem robiť). Rešpektovanie názorov



a rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby je možné do tej miery, pokiaľ nie je ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby, iných osôb alebo ich majetok. Rozhodnutia musia vychádzať z porozumenia ich dôsledkov a branie zodpovednosti za vlastné – aj zlé rozhodnutia. Je neprípustné ponižovanie, vysmievanie sa, ignorancia, zastrašovanie, podvádzanie, vnucovanie, vyrušovanie, nerešpektovanie individuálneho tempa, obviňovanie, fyzické tresty, prijímanie osobných darov, nenahlásenie situácie stretu záujmu, kedy užívateľ služby alebo personál podliehajú dvom a viacerým autoritám ak sa ich požiadavky zásadne líšia od cieľov poskytovania sociálnej služby v KC.

- Sloboda náboženského vyznania a viery, právo byť bez viery

Zamestnanci sú povinní rešpektovať náboženské vyznanie prijímateľa sociálnej služby, resp. právo byť bez náboženského vyznania. Nevnučujú mu svoje náboženské presvedčenie.

- Sloboda prejavu a právo na informácie

Každý prijímateľ sociálnej služby môže slobodne vyjadrovať svoje názory, zamestnanci s ním môžu diskutovať, oponovať mu iba v rámci akceptovateľných noriem. Tak isto zamestnanec informuje prijímateľa sociálnej služby o aktivitách a činnostiach, ktoré mu ponúka, resp. s ním vykonáva. Prijímateľ sociálnej služby má právo vyjadrovať svoje názory slovom, písmom, tlačou, obrazom alebo iným spôsobom.

- Ochrana pred trestaním, neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním, diskrimináciou, vykorisťovaním, fyzickým alebo psychickým násilím, či pred sexuálnym násilím

Prijímateľ sociálnej služby musí byť zamestnancami prijímaný a rešpektovaný. Nesmie byť ignorovaný, zneužívaný ani slabší. Musia rešpektovať vek klientov – netykať v rozpore so zvykosťami, resp. tykať im len s ich súhlasom. Zamestnanci používajú vhodný slovník v ústnom aj písomnom styku, rešpektujú klienta ako osobnosť. Zamestnanci sa sami stráňia predsudkov, nevyvolávajú súcit a predstavy závislosti užívateľov služieb na spoločnosti, nesnažia sa vyvolávať milosrdenstvo, ale zdôrazňovať ich prínos. Zamestnanci sú vedení k vhodnej komunikácii s prijímateľmi sociálnej služby, k voľbe správnych slov, k správne prístupu, prístupu k prijímateľom sociálnej služby s rešpektom, predstavovať prijímateľa sociálnej služby menom, nie diagnózou, nevyvolávajú súcit a predstavy závislosti užívateľov služieb na spoločnosti.

Prostriedky telesného alebo netelesného obmedzenia sa používajú vo výnimočných prípadoch, kedy je ohrozené zdravie alebo život prijímateľa sociálnej služby alebo zamestnancov. Vtedy sa postupuje v súlade s §10 zákona o sociálnych službách. Neprípustné sú telesné tresty, psychické týranie, odopieranie základných potrieb, slovné urážky, zadržiavanie finančných prostriedkov.

V prípade, že klient javí známky požitia omamných a psychotropných látok, sociálna služba v KC mu môže byť odmietnutá.



Postup pri porušení kritéria 6.1

- a) Každý zamestnanec je povinný bezodkladne nahlásiť svojmu priamemu nadriadenému porušenie základných ľudských práv a slobôd.
- b) Priamy nadriadený zamestnanca bezodkladne zahájí proces preverenia podnetu, vykoná šetrenie na miestnej úrovni, v prirodzenom prostredí klienta. Priamy nadriadený spíše záznam zo šetrenia, v ktorom uvedie aj zhrnutie/záver zo šetrenia a návrh na riešenie.
- c) Ak zamestnanec menej závažný m spôsobom porušil pravidlá správania sa a etický kódex, priamy nadriadený je oprávnený:
 - vykonať so zamestnancom pohovor a upozorní zamestnanca na nevhodnosť správania,
 - znížiť osobné ohodnotenie na určité obdobie,
 - uskutočniť spoločnú návštevu klienta, pri ktorej sa zamestnanec vhodným spôsobom ospravedlní,
 - doporučiť doplnkové vzdelávanie.
- d) Ak zamestnanec závažne poruší pravidlá správania sa a etický kódex, priamy nadriadený zamestnanca poskytne zamestnávateľovi/poskytovateľovi informáciu a zamestnávateľ/poskytovateľ je oprávnený ďalej konať v súlade pracovnoprávnymi predpismi.
- e) Klient prijímajúci sociálnu službu v KC a jeho zákonní zástupcovia sú oprávnení podať sťažnosť.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty obce:

1. Výpis z registra poskytovateľov

6.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Sociálne služby obce Sučany poskytujú priestor a právo každému prijímateľovi sociálnej služby v rozhodovaní pri výbere jeho aktivít, programov a terapií, ktoré mu obec Sučany ponúka.

Sociálne aspekty

Aktívnu podporu zachovania osobnej identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podpore vytvárania pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby smerom k nemu aj smerom k ostatným prijímateľom sociálnych služieb a smerom k verejnosti.

Poskytovateľ sociálnej služby a jeho zamestnanci stavajú na princípoch. Princíp je nevyhnutnou normou v myšlienkovom systéme, ktorý utvára základ pre morálne uvažovanie v tomto systéme. Zamestnanci majú zodpovednosť za podporu sociálnej spravodlivosti vo vzťahu k celej spoločnosti ako aj vo vzťahu k ľuďom, ktorí užívajú služby sociálnej práce. Usilujú sa zaistiť všetkým ľuďom prístup k potrebným informáciám, službám a zdrojom, rovnosť príležitostí a účasť na procese rozhodovania. Vytvárajú podmienky, ktoré užívateľom



služieb sociálnej práce umožňujú dosiahnuť to, na čo majú právo. Zamestnanci prispievajú k odstráneniu prejavov a príčin sociálnej nespravodlivosti, diskriminácie, útlaku a bariér podporujúcich sociálne vylúčenie. Angažujú sa o dosiahnutie sociálnej zmeny, sociálneho rozvoja a sociálnej inklúzie, zvlášť v prospech zraniteľných a utláčaných jednotlivcov a skupín ľudí.

Obec pri poskytovaní sociálnej služby v KC plne rešpektuje individuálnu rozmanitosť klientov a podporuje rozvoj ich schopností, zručností a vedomostí tak, aby ich identita, osobná integrita bola plne zachovaná a aby sa aj prostredníctvom KC čo najviac podporovala ich nezávislosť.

- a) Pracovník KC monitoruje obyvateľov obce, poskytuje odbornú pomoc všetkým jej obyvateľom na komunitnej aj individuálnej úrovni a to nie len tým, ktorí sú v nepriaznivej sociálnej situácii, sú sociálne vylúčení alebo v ohrození sociálneho vylúčenia a nie sú schopní sami ani s pomocou rodiny, blízkych osôb, komunity nájsť primerané riešenie svojho sociálneho problému.
- b) Pracovník KC sa stáva sprostredkovateľ komunitno - občianskeho vzdelávania, prostredníctvom ktorého sa vytvárajú predpoklady a podmienky na zvyšovanie všeobecnej, vzdelanostnej a kultúrnej úrovne obyvateľstva.
- c) Klient má právo na vyjadrovanie svojich potrieb a návrhov na riešenie svojej nepriaznivej sociálnej situácie.
- d) KC prispieva svojou prácou k sociálnemu začleňovaniu klienta, ktorý je sociálne vylúčený a to ako na individuálnej, tak aj na lokálnej úrovni. Pri práci poskytuje komplexné, odborné činnosti a aktivity.
- e) Pracovník KC procesom monitoringu v obci vyhľadáva klienta s problémovým začleňovaním sa, snaží sa klientovi sprístupniť príležitosti a možnosti, ktoré sociálne vylúčeným jednotlivcom a rodinám napomôžu plne sa zapojiť do ekonomického, sociálneho a kultúrneho života v danej lokalite i v celej spoločnosti.
- f) Pracovníci KC sa snažia o poskytnutie priestorov KC, ktoré slúžia pre celú sídelnú komunitu obce. Oslovujú a zapájajú bežnú populáciu do aktivít v čo najväčšej miere tak, aby priamo v rámci aktivít KC dochádzalo k prepájaniu rôznych sociálnych či iných skupín.

Postup pri plnení kritéria 6.2

- a) **Pracovník KC, ktorý vykonáva monitoring, navštevuje klienta v jeho prirodzenom rodinnom prostredí, ak je možnosť vopred avizuje svoju návštevu.**
- b) **V rámci monitoringu, metódou pozorovania, rozhovoru a počúvania, si pracovník zaznamenáva všetky skutočnosti a návrhy žiadateľa akoby chcel riešiť vlastnú nepriaznivú sociálnu situáciu.**
- c) **Získava všetky dostupné informácie za účelom posúdenia individuálnych predpokladov, jeho schopnosti a úsilia riešiť nepriaznivú sociálnu situáciu vlastným pričinením.**
- d) **V rámci sociálnej diagnostiky sa zameriava aj na anamnézu vzniku problému, zaznamená i anamnézu žiadateľa, jeho záľuby, kladné stránky ako aj negatívne stránky, ktoré môžu vplývať na vznik a riešenie vzniknutej nepriaznivej sociálnej situácie.**



- e) **Informácie o klientovi pracovník KC uvádza v spise klienta, ktorý zakladá hneď pri prvej intervencii klienta alebo účasti na skupinovej aktivite. (vid' príloha č.1)** Pracovník KC zakladá spis pre každého plnoletého klienta samostatne.
- f) **Pracovník vytvára klientovi sociálnu anamnézu, ktorá obsahuje dostatok údajov o klientovi, jeho rodine, školských, pracovných, partnerských úspechoch, problémoch atď. Obsahom sociálnej anamnézy je: Rodinná anamnéza (analýza) - alebo tiež analýza užšieho prostredia, obsahuje základné informácie o všetkých členoch rodiny, ako sú napr. rodičia, súrodenci, starí rodičia, manžel, manželka, deti. Súčasťou rodinnej analýzy je napr. aj analýza bytových podmienok, dostatok súkromia, súdržnosť rodiny atď. Analýza širšieho prostredia - Sociálny pracovník sa usiluje získať všetky dostupné informácie o prostredí klienta, v ktorom sa bežne pohybuje, o jeho postavení (formálnom aj neformálnom) v tomto prostredí, o atmosfére, vzťahoch, úspechoch a zlyhaniach. Špecifickou oblasťou je analýza infraštruktúry, ktorej cieľom je vytypovať všetky vhodné inštitúcie, či organizácie, ktoré by mohli poskytnúť klientovi pomoc, alebo oporu. Sociálna anamnéza sa vypracúva po získaní relevantných údajov, avšak najneskôr po piatich uskutočnených intervenciách. (vid' príloha č. 2)**

6.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

Zamestnanci sa usilujú v čo najväčšej miere zapojiť do pomoci prijímateľovi sociálnej služby aj rodinných príslušníkov, napr. sprievodom do KC, sprievodom na vyšetrenie, sprievod do školy. Cieľom je aktívny záujem a maximálnu informovanosť o členovi rodiny, ktorý prijíma sociálnu službu. Zamestnanci kooperujú s klientovými príbuznými a poskytujú im poradenstvo. Pomáhajú členom rodiny prijímateľa sociálnej služby poskytnúť právom chránený záujem. Zamestnanci neustále podporujú a zintenzívňujú kontakt s prijímateľom sociálnej služby a s jeho rodinou, ktorý má napomôcť k udržaniu a súdržnosti dobrých vzťahov s príbuznými, rodinnými priateľmi. Vytvárajú neustále spoločné aktivity, ktoré vedú k rozvíjaniu rodinných vzťahov.

Obec považuje poskytovanie sociálnej služby v KC za jednu z prioritnej formy sociálnej služby, pri jej poskytovaní plne podporuje a rešpektuje prirodzené vzťahy užívateľa v rámci jeho rodiny, blízkeho okolia ako aj komunity celej obce.

- a) Pracovník KC v rámci terénnej práce posúdi rodinné prostredie a zázemie klienta, zhodnotí schopnosti a rozsah pomoci a podpory, ktorú mu poskytuje rodina.
- b) Zameria sa na prostredie, ktoré ovplyvňuje začlenenie klienta do spoločnosti a zhodnotí podmienky bývania, príbuzenských vzťahov, vzťahov v rodine, v obci, dosah na bežne dostupné verejné služby, prístupnosti stavieb občianskeho vybavenia.

Postup pri plnení kritéria 6.3

- a) **Pracovník KC, v rámci lokálneho monitorovania, metódou rozhovoru vedie klienta k popísaniu vzniku problému a zisťuje aké sú rodinné vzťahy. Vedie klienta v rámci rozhovoru k tomu, aby popísal svoje potreby, ktoré nie sú uspokojené a popísal predstavu o riešení vzniknutej situácie.**



- b) **Značným prínosom pre poskytovanie sociálnej služby v KC je vytvorenie rodinnej mapy samotným klientom (hierarchia, vzťahy, kontakty, možné nežiadúce a traumatické zážitky s niektorými členmi rodiny). Za účelom začleňovania klienta KC do spoločnosti sa zisťujú aj vzťahy s najbližšími priateľmi, susedmi, prípadne členstvo v mimovládnych organizáciách.**
- c) **Pracovník KC sa zameriava na podmienky bývania, úroveň bezbariérovosti, dostupnosť ostatných verejných služieb.**
- d) **Informácie z monitoringu pracovník KC zapíše do záznamu, ktorý je podkladom pre sociálnu anamnézu klienta, poprípade slúži aj na určenie postupov práce s klientom v individuálnom pláne práce s klientom.**

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty obce:

1. Záznam zo šetrenia, záznamy z intervencií/záznamový hárok

7. Procedurálne podmienky

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

Poslanie poskytovateľa je poskytnúť sociálnu službu pre:

- Občanov sociálne vylúčených, a to ako na individuálnej, tak aj na lokálnej úrovni.
- 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 segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby.

Vízia:

Sprístupňovanie takých príležitostí a možností, ktoré sociálne vylúčeným jednotlivcom a rodinám napomôžu plne sa zapojiť do ekonomického, sociálneho a kultúrneho života v danej lokalite i v celej spoločnosti a v tejto súvislosti zvyšovať motiváciu zamestnancov a úzko spolupracovať s vonkajším prostredím. Našou víziou je zvýšiť dostupnosť sociálnych služieb v KC a efektívna spolupráca pri vytváraní vhodného prostredia pre zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzických osôb, ich rodín a komunit viesť samostatný život bez sociálneho znevýhodnenia.

Ciele:

Cieľom KC Sučany je podpora sociálnej inklúzie a pozitívnych zmien v komunitách s dôrazom na MRK prostredníctvom rozvoja komunitnej práce. Špecifickým cieľom KC je fungovať jednotne, podľa vytvorených štandardov a metodík.



Zamestnanci komunitného centra svojou činnosťou naplňajú ciele. V prvom rade sa snažia zlepšovať sociálnu situáciu jednotlivcov, rodín a vylúčených spoločností. Vylúčené občianstvo v obci Sučany sú predovšetkým osoby žijúce v MRK a sociálne slabšie rodiny. Zamestnanci ďalej aktivizujú a zvyšujú kompetenciu a podporu sociálnej mobility jednotlivcov a rodín. Ich práca je hlavne prevenčná činnosť, ktorou sa snažia predísť sociálno-patologickým javom. Zamestnanci v KC Sučany vykonávajú prevenčnú činnosť hlavne monitoringom rodín a ich sociálnych situácií v teréne, v škole. Činnosťou zamestnancov 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 subjektami, ktoré zasahujú do situácie sociálne vylúčených osôb. Subjektami na spoluprácu sú ZŠ Sučany a iné vzdelávacie inštitúcie, obec Sučany, poskytovatelia sociálnej služby a služby zamestnanosti, ako napr. ÚPSVaR MT, poskytovateľ zdravotnej starostlivosti, ktorý je predovšetkým gynekológ pre obec Sučany, obvodný lekár v Sučanoch, zubný lekár v Sučanoch a UNM. Pracovníci KC kontrolujú pravidelné dodržiavanie lekárskeho prehliadok najmä, komunikujú s ÚPSVaR MT, kde zisťujú situáciu najmä matiek z MRK po pôrode, kedy dochádza k častému opúšťaniu novorodencov. Zamestnanci KC podporujú rozvoj, budovanie celej komunity obce, podporujú efektívne riešenia konfliktov, sporov a napätí v celej obci, ako aj v subskupine obyvateľov vylúčenej MRK a medzi jednotlivými subskupinami navzájom. Pracovníci KC Sučany podporujú záujmovú činnosť a zmysluplné trávenie voľného času. Pracovníci KC podporujú deti a mládež k vzdelávacej činnosti, podporujú k tomu, aby dieťa ukončilo základné vzdelanie a pokračovalo ďalej v štúdiu na strednej škole. Zamestnanci KC podporujú zvyšovanie kvalifikácie dospelých realizáciou vzdelávacích a tréningových programov zameraných na jednotlivcov a skupiny. Zameriavajú sa pri aktivitách na finančnú gramotnosť, študujú spoločne literatúru, vytvárajú počítačové krúžky, vytvárajú aktivity na precvičovanie pamäte a motoriky. Ďalej zamestnanci podporujú iniciatívu obyvateľov vylúčených lokalít v oblasti zdravého a čistého životného prostredia, realizujú zdravotnú osvetu pre všetky vekové kategórie obyvateľov, iniciujú a realizujú voľnočasové aktivity mládeže v oblasti zdravého životného štýlu, pomáhajú pri zlepšovaní prístupu obyvateľov k zdravotnej starostlivosti a posilnenie zodpovednosti jednotlivých jej členov za svoje zdravie vzdelávanie a osvetu v oblasti plánovaného rodičovstva a ochrany sexuálneho reprodukčného zdravia. Túto osvetu sa snažia zamestnanci KC prezentovať prostredníctvom terénnej práce, prinášajú informačné letáky, robia malé besedy. Zamestnanci podporujú iniciatívu obyvateľov vylúčených lokalít v oblasti bývania, pomoc pri zlepšovaní prístupu obyvateľov k bývaniu a posilnenie zodpovednosti jednotlivých členov za svoje bývanie. Zamestnanci KC úzko spolupracujú s odborom správy majetku a sociálnym referátom a pomáhajú riešiť bytovú situáciu sociálne slabších rodín a jednotlivcov. KC sa snaží o podporu a pomoc pri zlepšovaní prístupu obyvateľov k finančným prostriedkom umožňujúcim zvyšovanie vzdelania, skvalitňovania bývania a získania práce. Pomáhajú zvyšovať finančnú gramotnosť a mieru finančnej inklúzie. Podporujú a pomáhajú pri zlepšovaní prístupu cieľových skupín k právnej pomoci. KC Sučany podporuje zamestnateľnosť. Poskytuje služby podpory pre zvyšovanie zamestnateľnosti a zamestnanosti, vrátane poradenstva v oblasti zamestnanosti. KC podporuje prácu s rodinami, ktorých člen domácnosti je vo výkone trestu odňatia slobody, alebo vo výkone väzby. Je možnosť postpenitenciárnej práce s členom domácnosti po návrate z výkonu trestu ak rodina takúto pomoc prijme. Zamestnanci monitorujú rodinu a pomáhajú predchádzať



vzniku krízových situácií v rodinách. Zamestnanec KC sa snaží o rozvoj a podporu osobnostného, etického a duchovného rozvoja, budovania vnútornej motivácie.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty obce:

1. Komunitný plán sociálnych služieb Obce Sučany do roku 2020

2. VZN č. 2/2020 o poskytovaní sociálnych služieb

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

V KC Sučany sa 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 zotrúvanie v segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby poskytujú odborné činnosti, iné činnosti a aktivity. Sociálne služby obce Sučany vytvárajú podmienky a prístupy v súlade s princípmi subsidiarity, čo znamená, že poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právomoc prijímateľa sociálnej služby podieľať sa na spolurozhodovaní o poskytovaní sociálnej služby.

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

- Priamo na referáte sociálnych vecí obce Sučany
- Referáte evidencie obyvateľov obce Sučany
- Na webovej stránke <https://www.sucany.sk/obec/komunitne-centrum/cinnost/>
- Na Facebooku <https://www.facebook.com/profile.php?id=100010417172548>

Druh a forma sociálnej služby

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

- **§24d Komunitné centrum – ambulatná sociálna služba, terénna forma**

Rozsah sociálnej služby

- **Komunitné centrum Sučany poskytuje sociálnu službu na určitý čas**

KC poskytuje sociálnu službu

- **PO – PIA (pracovné dni) – v čase od 07:00 – 15:00 hod**
- **Začiatok a koniec pracovnej doby sa môže meniť v závislosti prispôsobenia aktivít počas letných a zimných mesiacov. Zmena prevádzkovej doby KC je podmienená súhlasom poskytovateľa sociálnych služieb a regionálneho koordinátora. Prevádzková doba je zverejnená na budove KC a web stránke obce Sučany v priečinku „Komunitné centrum“. Obedňajšia prestávka je vyhradená v rozsahu 30 minút.**



Zodpovedná osoba

Mgr. Lenka Sláviková Odborný pracovník – garant Komunitného centra Sučany (OPG KC)

Tel.

043/427 09 23

Miesto poskytovania sociálnej služby

Obec Sučany poskytuje sociálnu službu na adrese:

- **Komunitné centrum, ul. Hlavná 300/20, 038 52 Sučany**

Identifikácia zariadenia

Názov organizácie:	Obec Sučany
Sídlo organizácie:	Námestie SNP 31, 038 52 Sučany
Právna forma:	obec
Zápis do registra poskytovateľov:	
IČO:	00316938
DIČ:	2020595016
Web:	www.sucany.sk

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty obce:

1. Poverenie o zodpovednom zástupcovi obce (garantovi)

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

Zariadenie Komunitné centrum Sučany sa riadi platnou metodikou, ktorej súčasťou je aj postup poskytovania sociálnej služby.

Pre potreby národného projektu Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunít sa Komunitné centrum Sučany riadi prílohou č. 5 – Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone sociálnej služby KC v rámci implementácie národného projektu Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou MRK – II. Fáza. Zamestnanci KC 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. V prípade, že sa záujemca rozhodne sociálnu službu v KC využiť, zamestnanec obce s ním uzavrie ústnu dohodu.



Postup pri plnení kritéria 7.3

- a) Zamestnanci sú pri svojej práci povinní dodržiavať etický kódex sociálneho pracovníka.
- b) Ak má klient alebo jeho zákonný zástupca záujem o poskytnutie sociálnej služby v KC, je oboznámený s podmienkami, cieľmi a účelom poskytovania tejto služby. Pri poskytovaní sociálneho poradenstva zodpovedný zamestnanec komunikuje jednoducho a nepoužíva cudzie slová a odborné výrazy.
- c) Práci s klientom podlieha Súhlas dotknutej osoby/užívateľa so správou, spracovaním a uchovávaním osobných údajov. Za neplnoletú fyzickú osobu podpisuje súhlas zákonný zástupca. Súhlas musí mať písomnú formu. (vid' príloha č. 3)
- d) Zamestnanec KC písomne uzavrie dohodu o prevzatí dieťaťa zo školy, respektíve školského klubu so zákonným zástupcom dieťaťa. (vid' príloha č. 4)

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty obce:

1. VZN č. 2/2020 o poskytovaní sociálnych služieb

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

Pri komunikácii s klientom o poskytovaní a pri poskytovaní sociálnej služby vzniká bezprostredná súvislosť medzi sociálnou prácou a samotnou službou. Sociálna práca a sociálna služba pritom nepredstavujú to isté, nakoľko v sociálnych službách nejde výlučne o výkon sociálnej práce, a naopak, sociálni pracovníci nepôsobia len v sociálnych službách. Sociálna práca vykonávaná sociálnym pracovníkom (odborným pracovníkom garantom KC) je pri poskytovaní sociálnej služby v KC vykonávaná len ako ich súčasť a vo vzájomnej súvislosti s inými odbornými činnosťami (poskytovanie základného sociálneho poradenstva, špeciálneho sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránený záujem a pod.).

Postupy sociálnej práce sú významným faktorom, ktorý posúvajú intuitívne konanie zamestnancov KC do odbornej polohy, zjednocuje postupy tak, aby sa pri poskytovaní úkonov rôznymi zamestnancami úplne akceptoval na jednej strane individuálny prístup ku klientovi a na strane druhej, boli pracovné činnosti vykonané rovnocenné s princípom rovnosti príležitosti. Postupy sú definované s cieľom aktívnej účasti a spolupráce klienta pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie alebo jej zmiernení.

Kvalifikačné predpoklady zamestnancov:

Obec Sučany ako poskytovateľ služby a zamestnávateľ má vydaný „Pracovný poriadok zamestnancov Obce Sučany“, ktorý okrem iného definuje aj predpoklady na výkon práce, povinnosti zamestnancov a porušenia pracovnej disciplíny. Pracovný poriadok je záväzný pre všetkých jeho 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 sa vykonáva zamestnanec KC ešte pred poskytnutím sociálnej služby je priama práca s klientom/prijímateľom služby a to poskytnutie sociálneho poradenstva pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov klientom KC.. Jedná sa najmä o základné poradenstvo, v prípade poskytovania špecializovaného poradenstva musí KC disponovať príslušnou akreditáciou a pracovník musí spĺňať kvalifikačné predpoklady, ktoré sú uvedené v Zákone č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách (§84, ods. 47 písm. a – c).

Pomoc pri odborných činnostiach a ďalších činnostiach vykonávajú zamestnanci KC (ak sú tieto pozície dané poskytovateľom sociálnej služby), ktorí sú zamestnancami obce, sú v hlavnom pracovnom pomere a majú:

- ukončené minimálne stredoškolské vzdelanie s maturitou.

Zamestnanec, ktorý vykonáva sociálnu prácu ako súčasť sociálnej služby a zamestnanci, ktorí vykonávajú odborné a ďalšie činnosti sociálnej služby sa riadia „Etickým kódexom sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky“ (**vid' príloha č. 5**).

Postupy pri plnení kritéria 7.4

Prvotná komunikácia so záujemcom o sociálnu službu v KC:

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

Postup pri práci a komunikácii so záujemcami a užívateľmi sociálnej služby v KC s rozličnými druhmi funkčných obmedzení:

- Rozhovor so záujemcom alebo užívateľom sa vedie s prihliadnutím na jeho aktuálny stav, funkčný stav a jeho možnosti. U nedoslýchavých alebo nepočujúcich klientov volí zamestnanec KC písomnú formu komunikácie.**
- Rozhovor s klientom by nemal trvať dlhšie ako 30 minút, nakoľko sa pri dlhšej komunikácii znižuje schopnosť vnímať a prijímať nové informácie.**
- Informácie sú klientovi podávané láskavým a trpezlivým spôsobom, po častiach, opakovane s verifikáciou klientovho porozumenia obsahu rozhovoru.**
- Zamestnanec KC je pripravený poskytnúť informácie aj klientom s demenciou tak, že pri komunikácii s klientom používa gestá, ukazuje propagačný materiál, fotografie z činnosti v KC alebo informáciu sprostredkuje prostredníctvom jednoduchej kresby.**



- e) Pri komunikácii s klientom, ktorý je čiastočne obmedzený na právne úkony, musí byť pri rozhovore prítomný súdom ustanovený opatrovník.
- f) Pri komunikácii s neplnoletým klientom, zamestnanec KC informuje rodiča/zákonného zástupcu o možnosti poskytnutia sociálnej služby v KC neplnoletej osobe. Rodič/zákonný zástupca podpíše súhlas o poskytnutí sociálnej služby v KC neplnoletému klientovi.
- g) Pri rozhovore so záujemcom, ktorý sa nachádza v zdravotníckom/sociálnom zariadení, musí byť prítomná sociálny pracovník daného zariadenia.

Začiatok poskytovania sociálnej služby a niektoré špecifiká:

- a) Na základe ústnej zmluvy sa v dohodnutý deň a hodinu stretnú klient a pracovník komunitného centra v priestoroch komunitného centra. Ak sa nachádzajú v KC aj iní zamestnanci, tí sú klientovi pracovníkom KC predstavení. Klient a pracovník KC si postupne ešte raz zopakujú zmluvne dohodnutý vecný rozsah poskytovanej sociálnej služby. Všetky zúčastnené strany si navzájom vždy vyjúajú a používajú oslovenie „pán, pani“.
- b) Pracovník KC upozorní 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 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 klientov do ich štruktúr a aktívne podporuje klientov vo využívaní ich služieb.
- c) Pracovník KC oboznámi klienta o tom, že ak KC nemôže svojim rozsahom, odbornosťou či kompetentnosťou pokryť potreby užívateľov služieb, sprostredkováva pre nich služby iných odborníkov alebo inštitúcií. KC slúži na zhromažďovanie údajov o spolupracujúcich inštitúciách a kontakty pre nich. Tento zoznam je voľne prístupný všetkým pracovníkom, ktorý v ňom vyhľadáujú pokiaľ možno optimálne nadväznú službu pre konkrétneho klienta.
- d) Zamestnanec KC, v závislosti od možností a schopností užívateľa, v maximálnej miere podporuje užívateľa v samostatnosti a zodpovednosti.
- e) Pracovníci KC nikdy nerušia klientov pri obvyklej činnosti.
- f) Nákupy potravín, liekov alebo iného spotrebného tovaru sa prioritne vykonávajú s klientom, ak to nie je možné, pracovník KC pomôže klientovi napísať zoznam a miesto, kde sa má tovar nakúpiť. Pracovník KC po realizácii nákupu odovzdá pokladničné doklady a výdavok do rúk klienta. Klient vždy na zozname podpisuje prevzatie výdavku. Podobne sa postupuje aj pri zabezpečení úhrady platieb
- g) Ostatné špecifiká (používanie potrieb pri hygiene, ochranných pomôcok, ...)
- h) Dodržiavať etický kódex zamestnancov KC, na ktorom sa zamestnanci KC spoločne dohodli (**viď príloha č. 6**).



K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty obce:

1. Etický kódex Slovenskej komory sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce

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

Obec pri poskytovaní sociálnej služby v KC prihliada na individuálne potreby, schopnosti a osobné ciele užívateľov. V súlade s platnou legislatívou nevedie pre tento druh sociálnej služby písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a pre tento druh sociálnej služby nehodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti užívateľa formou individuálneho plánu.

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

Problematika prevencie krízových situácií je v systéme poskytovania sociálnych služieb rôznou formou veľmi dôležitá, nakoľko sa dotýka všetkých zúčastnených strán (poskytovateľa služieb, jeho zamestnancov a užívateľov služieb). Pri poskytovaní sociálnych služieb existujú riziká, ktoré ak nie sú pomenované, ak sa kvalifikovane neeliminujú, dochádza ku krízovým situáciám, kedy je problematické garantovať dodržiavanie ľudských práv a slobôd užívateľov a na druhej strane môžu vážnym spôsobom ohroziť zdravie zamestnancov poskytovateľa. Tieto postupy sú spracované s cieľom predchádzať krízovým situáciám.

Postupy pri plnení kritéria 7.2.6

- a) Všetky informácie o podmienkach poskytovania sociálnej služby v KC sa zverejňujú na verejne dostupných miestach (webové sídlo obce) s cieľom zabezpečenia rovnosti príležitostí pre všetkých obyvateľov obce, záujemcov a užívateľov sociálnej služby.
- b) Pri zisťovaní potrieb klienta v domácom prostredí je nevyhnutná jeho osobná a aktívna účasť pri prerokovaní podmienok poskytovania sociálnej služby. Rizikom vyúsťujúcim k nedodržaniu práv záujemcu a sociálnej služby je privilegovanie vplyvu a názoru rodinných príslušníkov.
- c) Na premyslenie návrhu o poskytovaní sociálnej služby v KC je nutné vytvoriť dostatočný časový priestor pre klienta tak, aby nebol v časovom strese, pod nátlakom a mal dostatok priestoru na zodpovedanie otázok, ktorým nerozumie. Odpovedať na tieto otázky, možno až pri jednostrannom ukončení zmluvy je neskoro.
- d) Je dôležité, ako s užívateľom, tak aj rodinným príslušníkom, komunikovať aj o právach zamestnancov na riadnu dovolenku, povinnostiach poskytovateľa plniť podmienky zmluvy aj počas práceneschopnosti svojich zamestnancov, pretože môže nastať situácia, kedy sa pri poskytovaní sociálnej služby môže nahradiť/zmeniť zamestnanec. Taktiež je vhodné informovať o dostupnosti tejto



služby na území obce, teda o iných poskytovateľoch sociálnej služby tak, aby mal užívateľ, ak je to možné, zachované právo výberu.

- e) Pri poskytovaní sociálnej služby v domácom prostredí je možné vstupovať len do priestorov, ktoré užívateľ odsúhlasil, čím je dôsledne zachované právo na jeho súkromie a ochranu svojho majetku.
- f) Ak užívateľ sociálnej služby, jeho manžel, manželka, rodič alebo plnoleté dieťa užívateľa tejto sociálnej služby, hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce z ústnej dohody, najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy vo vzťahu k pracovníkovi KC alebo k ďalším prijímateľom sociálnej služby, zamestnanec preruší poskytovanie služby, okamžite telefonicky nahlási túto skutočnosť svojmu priamemu nadriadenému.
- g) Priamy nadriadený zamestnanca KC vznik krízovej situácie oznámi relevantným osobám (tým, ktoré neporušili dobré mravy vo vzťahu k pracovníkovi KC, napr.: manželke užívateľa, dcére užívateľa, ...)
- h) Obec vedie evidenciu o vzniku krízových situácií a spôsobe ich riešenia.
- i) Poskytovateľ neustále zisťuje možné riziká pri poskytovaní sociálnej služby, komunikuje s rodinnými príslušníkmi viacerých užívateľov a prijíma ďalšie opatrenia na minimalizáciu rizík a prevenciu pred vznikom krízových situácií.
- j) Poskytovateľ je poistený pre prípad škody spôsobenej konaním svojich zamestnancov v súvislosti s výkonom sociálnej služby v KC.
- k) V súčasnej dobe nie je možné pomenovať všetky riziká, ktoré vyplývajú z poskytovania sociálnej služby v KC. Platí však zásada, že ochrana práv a slobôd užívateľa je prvoradá. Snažíme sa o činnosť vedúcu k lepšiemu životu klienta.
- l) Poskytovateľ disponuje spracovanými internými normatívnymi aktami v oblasti BOZP.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty obce:

- 1) Všeobecné zásady bezpečného správania na pracovisku

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

Obec aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a užívateľom a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Za účelom neverbálnej komunikácie o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby v KC má obec informáciu zverejnenú na svojom webovom sídle.

Obec svojich obyvateľov informuje o všetkých poskytovaných službách včítane sociálnych na obecnom úrade (informácie vo vstupnej hale) a zamestnanci prvého a priameho kontaktu ovládajú spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby záujemcu o poskytnutie sociálnej služby. Obec má spracovaný „Komunitný plán sociálnych služieb Obce Sučany do roku 2020“, pri tvorbe ktorého sa zúčastnili aj aktéri zastupujúci záujmy



cieľovej skupiny a ktorý obsahuje aj informačnú stratégiu o dostupnosti všetkých druhov a foriem sociálnych služieb poskytovaných rôznymi poskytovateľmi v územnom obvode obce a v regióne.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty obce:

1) Komunitný plán sociálnych služieb Obce Sučany do roku 2020

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

Obec poskytuje záujemcom o poskytnutie sociálnych služieb a užívateľom jednotlivých druhov služieb všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb a poskytovateľoch sociálnych služieb v komunite a v rámci Žilinského samosprávneho kraja. Obec pre tvorbu komunitného plánu pozvalo všetkých registrovaných poskytovateľov sociálnych služieb do procesu plánovania a ponúkla partnerský prístup založený na princípe kvality, transparentnosti a rovnosti príležitostí.

Za týmto účelom pracovník prvého a priameho kontaktu:

- Sprostredkuje všetky potrebné údaje o využívaní inej verejnej služby.
- Poučí záujemcu o sociálne služby aj o tom, že má právo výberu poskytovateľa sociálnej služby (ak sa taká v obci nachádza) a v prípade potreby odovzdá mu zoznam a kontakty na dostupných poskytovateľov.

Obec má na svojom webovom sídle zverejnenú informáciu v sekcii „Ako vybaviť“ pre riešenia rôznych situácií:

<https://www.sucany.sk/ako-vybavit>

obyvatelia obce a široká verejnosť má možnosť získať informácie o dostupnosti a infraštruktúre verejných služieb na webovom sídle obce:

<https://www.sucany.sk/obec/prevadzky-v-obci/>

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

Obec nemá vypracované dotazníky a ankety za účelom pravidelného aktívneho zisťovania spätnej väzby od užívateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb. Na zisťovanie spokojnosti obec ponúka iba asistenciu terénnych sociálnych pracovníkov, ktorí sú vyškolení akým spôsobom získať objektívnu spätnú väzbu od osôb v závislosti od veku a nepriaznivej sociálnej situácie. Pripomienky vyjadrujúce čiastočnú alebo úplnú nespokojnosť s kvalitou poskytovanej sociálnej služby obci slúžia na vyvodenie dôsledkov a prijatí operatívnych opatrení zameraných na riešenie nedostatkov. obec tieto pripomienky chápe ako dôležitý zdroj



informácií, ktoré slúžia na ďalšie skvalitňovanie sociálnych služieb. Obec má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok ku všetkým verejne dostupným službám a činnostiam, ktoré vykonáva vo vlastnej pôsobnosti. V prípade, že sa pripomienky a sťažnosti dotýkajú iných fyzických a právnických osôb, rokuje s nimi a prijíma opatrenia na ich aktívne riešenie.

Obec pravidelne organizuje v spolupráci s Komisiou sociálnych vecí a zdravotníctva konferencie zamerané na sieťovanie a kvalitu sociálnych služieb a spoločne hodnotia čerpanie rozpočtu obce, ktorého súčasťou je aj kvalitatívne a kvantitatívne hodnotenie jednotlivých programov a činností.

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

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

- Komunitný plán rozvoja sociálnych služieb do roku 2020.
- Individuálne plány vzdelávania zamestnancov.
- SWOT analýzy jednotlivých cieľových skupín obyvateľov obce.
- Harmonogram zisťovania spokojnosti užívateľov s poskytovanými sociálnymi službami.
- 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 a verejnosti dostupné a archivované na webovom sídle obce:

<https://www.sucany.sk/samosprava/obecne-zastupitelstvo/>

8. Personálnych podmienok

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

Obec priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov so strategickými a rozvojovými dokumentami s cieľom zabezpečiť obyvateľom kvalitné služby. Štruktúra samosprávy zodpovedá množstvu kompetencií, ktoré obec pre svojich obyvateľov vykonáva. Poskytovanie rôznorodých služieb vrátane sociálnych služieb si vyžaduje aktívnu spoluprácu zamestnancov rôznych profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu rôznych referátov obecného úradu (výkonného orgánu obce). Riadenie týchto zložitých procesov si vyžaduje vydávanie a pravidelnú aktualizáciu interných normotvorných aktov.

Obec Sučany má vypracované interné dokumenty



- Štatút Obce Sučany
- Pracovný poriadok zamestnancov Obce Sučany
- Organizačný poriadok Obecného úradu Sučany
- Pracovné zmluvy a pracovné náplne zamestnancov s určením kvalifikačných predpokladov, zaradenia do pracovnej triedy s určením hierarchie v riadení
- Prevádzkové poriadky na všetky formy a druhy poskytovaných sociálnych služieb
- Etický kódex zamestnancov pracujúcich v oblasti sociálnych služieb
- Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce SR
- Smernicu o BOZP a o krízovom riadení, ktorá určuje aj povinnosti v oblasti BOZP, PO a ktoré sa premietajú do štruktúry pracovných miest
- Kolektívnu zmluvu
- Smernice týkajúce sa ochrany osobných údajov

Personálna štruktúra odboru sociálnych vecí a rodiny

Pracovná pozícia	Počet zamestnancov skutočnosť	Kvalifikačné predpoklady
Sociálny referát	1	Určuje obec
Domáca opatrovateľská služba		
Terénna sociálna služba	1	
Komunitné centrum	1	

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

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 náboře nových zamestnancov (pri uvoľnení pracovnej pozície alebo zvyšovaní plánovanej kapacity sociálnej služby) obec spravidla zverejní ponuku na obsadenie voľného pracovného miesta. Oznam o plánovanom náboře uverejní na internetovom portáli (napr. profesia.sk), na svojom webovom sídle, na ÚPSVaR v Martine.

Spôsob výberu uchádzačov

- 1) Výberovým konaním (pohovor, poprípade 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 popri prípade fyzická zdatnosť
- Základná znalosť problematiky a vecného rozsahu poskytovanej služby
- Nadobudnuté zručnosti a predchádzajúca prax
- Schopnosť ďalšieho vzdelávania sa

Zaškolovanie zamestnancov komunitného centra

Za zaškolovanie zamestnancov je zodpovedný zástupca obce za sociálnu službu. Zodpovedný zástupca najprv nového zamestnanca oboznámi zo všeobecne záväznými predpismi a príslušnými internými normotvornými aktami obce. Následne zodpovedný zástupca obce určí školiteľa (skúseného zamestnanca), 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 dokumentami, 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 nového zamestnanca pri vykonávaní činnosti a odborných úkonov

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

Uvedomenie obce spočíva v tom, že nie je možné ani správne, aby sa poslanie a ciele poskytovania sociálnych služieb organizácie viazali výlučne na plnenie osobných cieľov užívateľov a že je potrebné prihliadať aj na osobné ciele zamestnancov. Osobné ciele zamestnancov sú taktiež veľmi dôležité a reprezentujú to, čo považujú vo svojom najmä profesijnom živote za dôležité, čo chcú v nejakom časovom úseku dosiahnuť v rámci svojho profesijného a kariérneho rastu. Obec po dohode so zamestnancom upraví pracovné podmienky



tak, aby mu umožnilo jeho ďalšie vzdelávanie (externé štúdium, vyššie vzdelanie prvého stupňa v oblasti sociálnej práce, absolvovanie certifikovaných vzdelávacích kurzov a aktivít a iné).

8.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Obec Sučany považuje supervíziu za terapiu pre pracovníkov pomáhajúcich profesií. Supervízia je nástroj na predchádzanie syndrómu vyhorenia. Nezávislý kvalifikovaný odborník (supervízor) zabezpečuje pomoc pre zamestnanca ako jednotlivca, ale aj pre skupinu zamestnancov. Obec momentálne zabezpečuje a obstaráva supervíziu externým spôsobom.

Plánovanie supervízie

- Individuálna a skupinová supervízia potrieb zamestnancov v sociálnych službách
- Individuálna supervízia garantov sociálnych služieb
- Skupinová supervízia tímu zameraná na vzťahy, usporiadanie rolí na pracovisku, kompetencie jednotlivých pracovníkov, druhy riadenia, rozhodovanie a spolupráca
- Supervízia poskytovateľa sociálnych služieb (obec) zameraná na spoluprácu jednotlivých pracovísk v obci

Dohľad pracovných podmienok a zdravia zamestnancov obec zabezpečuje prostredníctvom autorizovaného bezpečnostného technika.

Vykonáva a vypracováva

Obhliadku pracovísk, audity pracovných podmienok, identifikáciu zdraviu škodlivých faktorov a podmienok práce, ktoré môžu ohroziť priamo zdravie zamestnancov, návrh na odstránenie nedostatkov, návrh na ochranu a podporu zdravia zamestnancov, návrh na opatrenie na znižovanie zdravotných rizík na pracovisku, informuje zamestnávateľa o pracovných podmienkach, kooperáciu pri vypracovaní prevádzkových poriadkov, vykonáva konzultačnú a poradenskú činnosť v oblasti ochrany a podpory zdravia pri práci, objektivizáciu reakcie organizmu na záťaž, posudzovanie opatrení na znižovanie expozície zamestnancov, poradenstvo o možných vplyvoch materiálov, zariadení, technológií a organizácie práce na zdravie zamestnancov, spolupracuje a radí pri výbere osobných ochranných pracovných prostriedkov, zúčastňuje sa na analýze pracovných úrazov a chorôb z povolania a pri preventívnych programoch, dohliada nad zariadeniami na osobnú hygienu, zásobovaním pitnou vodou, spolupracuje s referentom BOZP a odborovou organizáciou.

9. Prevádzkové podmienky

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

Obec disponuje samostatnou budovou na výkon sociálnej služby KC (budova na ul. Hlavná 300/20, 038 52 Sučany). Obec zabezpečuje materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je vytvorené zázemie pre zamestnancov KC (šatňa, WC, kuchynka, sprcha). Pracovníci formou terénnej služby navštevujú zamestnanci prijímateľov sociálnej služby v ich



prirodzenom prostredí, presúvajú sa pešo a v prípade potreby požiadajú o prevoz služobným vozidlom OcÚ.

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

Obec pre záujemcov o sociálne služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje informácie o sociálnej službe tak, aby boli dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.

Spôsob poskytovania informácií:

- Na webovom sídle obce
- Osobne, prostredníctvom základného sociálneho poradenstva

9.3. Kritérium: Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu

Sociálny referát OcÚ každý mesiac spracuje podrobný štatistický prehľad kvantitatívnych a kvalitatívnych ukazovateľov sociálnej služby. Tento prehľad slúži ako podklad k hodnoteniu schváleného programového rozpočtu Obce Sučany za príslušný rozpočtový rok. Hodnotenie sa predkladá poslancom Obecného zastupiteľstva Obce Sučany dva krát do roka. V súlade s platnou legislatívou je činnosť obce, ktorá organizačne zabezpečuje poskytovanie sociálnych služieb, súčasťou Záverečného účtu Obce Sučany.

Tieto dokumenty sú užívateľom, rodine a rodinným príslušníkom, ako aj širokej verejnosti, zverejnené na webovom sídle mesta:

<https://www.sucany.sk/zverejnovanie/rozpocet/>

9.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

Obec má vypracovanú smernicu, ktorá upravuje postup pri prijímaní peňažných a nepenažných darov. V súlade s touto smernicou mesto prijíma peňažný dar alebo nepenažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a obce. Všetky zmluvné záväzky mesta (objednávky, faktúry, zmluvy) sú zverejňované na webovom sídle obce:

<https://www.sucany.sk/zverejnovanie/zmluvy-faktury-objednavky/>

10. Záver

V súlade s Národnými prioritami rozvoja sociálnych služieb je nutné do budúcnosti zabezpečovať realizáciu práva občana na poskytovanie sociálnej služby so zohľadnením ľudsko-právneho, nediskriminačného prístupu, s dôrazom na rešpektovanie ľudskej dôstojnosti, zabezpečiť dostupnosť sociálnych služieb v súlade s potrebami cieľových skupín a komunit, zabezpečiť rozvoj sociálnych služieb dostupných pre osoby v segregovaných lokalitách s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby, zvýšiť dostupnosť komunitných sociálnych služieb s dôrazom na rozvoj sociálnych služieb pre rodinu, ktorá sa stará o svojho člena, odkázaného na pomoc inej osoby pri sebaobslužbe, de inštitucionalizovať sociálne služby,



presadiť princíp integrovanej dlhodobej zdravotno-sociálnej starostlivosti, zaviesť systém zabezpečenia a hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Zabezpečenie dostupnosti sociálnych služieb na komunitnej úrovni je v súlade s požiadavkami a princípmi uplatňovanými v medzinárodných ľudsko-právnych dokumentoch, ale aj s princípmi Európskeho spoločenstva o rozvoji sociálnych služieb orientovaných na občana. Vzhľadom na dôsledky vzniku akútnych krízových situácií obyvateľov je potrebné vytvárať podmienky na dostupnosť a udržateľnosť tejto sociálnej služby.

Tieto štandardy upravujú postupy smerujúce k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb. Obyvatelia obec, ako užívatelia sociálnej služby, majú právo na primerane dostupnú sieť kvalitných sociálnych služieb, aj z dôvodu, že sú poskytované s použitím verejných finančných prostriedkov.

11. Zoznam príloh

Príloha č. 1 Spis klienta

Príloha č. 2 Sociálna anamnéza klienta

Príloha č. 3 Súhlas dotknutej osoby/užívateľa so správou, spracovaním a uchovávaním osobných údajov

Príloha č. 4 Písomný súhlas – dohoda o prevzatí dieťaťa zo školského zariadenia

Príloha č. 5 Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR

Príloha č. 6 Etický kódex zamestnancov KC Sučany

12. Zoznam všeobecne záväzných predpisov a interných normotvorných aktov

Výpis z registra poskytovateľov sociálnych služieb

Komunitný plán sociálnych služieb obce Sučany do roku 2020

VZN č. 2/2020 o poskytovaní sociálnych služieb

Všeobecné zásady bezpečného správania na pracovisku

Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov obce.

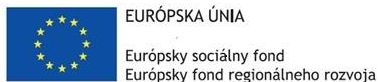
Táto smernica nadobúda platnosť dňa

Martin Rybár

Starosta Obce Sučany



Príloha č. 1



Názov Poskytovateľa sociálnej služby v KC Sučany

Číslo spisu:

SPISOVÝ OBAL KLIENTA

Meno a priezvisko / prezývka

Dôvod poskytovania sociálnej služby:

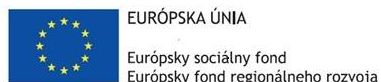
.....
.....

Spolupracujúci odborníci (kontakt):

.....



Príloha č. 2



Sociálna anamnéza klienta¹

Aktualizácia k dňu:

1. Identifikačné údaje klienta:
Meno a priezvisko klienta:
Adresa:
Dátum a miesto narodenia:
Vzdelanie:
Stav:
Kontakt:
Miesto kde sa zdržiava :
Národnosť:
Iné:

¹ Správna sociálna anamnéza obsahuje dostatok údajov o klientovi, jeho rodine, školských, pracovných, partnerských úspechoch, problémoch atď. Obsahom sociálnej anamnézy je: *Rodinná anamnéza (analýza)* - alebo tiež analýza užšieho prostredia, obsahuje základné informácie o všetkých členoch rodiny, ako sú napr. rodičia, súrodenci, starí rodičia, manžel, manželka, deti. Súčasťou rodinnej analýzy je napr. aj analýza bytových podmienok, dostatok súkromia, súdržnosť rodiny atď. *Analýza širšieho prostredia* - Sociálny pracovník sa usiluje získať všetky dostupné informácie o prostredí klienta, v ktorom sa bežne pohybuje, o jeho postavení (formálnom aj neformálnom) v tomto prostredí, o atmosfére, vzťahoch, úspechoch a zlyhaniach. Špecifickou oblasťou je analýza infraštruktúry, ktorej cieľom je vytypovať všetky vhodné inštitúcie, či organizácie, ktoré by mohli poskytnúť klientovi pomoc, alebo oporu. **Sociálna anamnéza sa vypracúva po získaní relevantných údajov, avšak najneskôr po piatich uskutočnených intervenciách.**



Rodina:
Manžel / manželka/životný partner :
Deti:
Dátum narodenia:
Rodičia klienta:
Poznámka: <i>Kto všetko patrí do rodiny (dospelí, predchádzajúci partneri, deti), a to aj do širšej rodiny (súrodenci rodičov, starí rodičia, príbuzní, s ktorými sú v kontakte a s ktorými nie). Vzájomné vzťahy. Ako vlastne rodina žije, aké má zvyky a tradície. Ako sú v rodine rozdelené roly. Aké sú manželské vzťahy a vzťahy medzi rodičmi a deťmi.</i>

Bývanie:
Typ a popis stavby:
Vlastníctvo:
Inžinierske siete:
Počet izieb:
Počet osôb:
Počet rodín:
Zariadenie domácnosti:
Sociálne okolie
Poznámka:

Zamestnanosť
Zamestnaný /nezamestnaný:
Je/nie je v evidencii:
Pracovné skúsenosti:
Odborné zručnosti:
Spolupráca s UPSVAR
Dosiahnuté vzdelanie:
Poznámka:



Zdravotný stav:
ŽP:
Invalid:
Svojprávnosť:
Poisťovňa:
Obvodný lekár:
Poznámka:

Sociálno - patologické javy (kriminalita, záškoláctvo, poruchy správania, zanedbávanie starostlivosti o deti, domáce násilie, drogová závislosť, alkoholizmus, gamblerstvo, úžerníctvo a iné)
Popis:

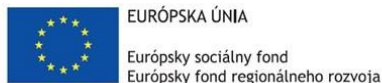
Ekonomická situácia
Príjem:
Náklady:
Osobitný príjemca:
Exekúcie:
Popis hospodárenia v rodine:
Poznámka:

Iné:

Výstup:
História problémov, ako a kedy sa začali, čo spôsobilo ich vznik a priebeh. Súhrn všetkého, čo už klient podnikol, aby svoj problém riešil. Do akej miery bol sám pri riešení aktívny, aké postupy už vyskúšal a s akým úspechom. Ako vidí on sám príčiny neúspešnosti riešenia problému, ako ho prežíva, či ho vníma ako riešiteľný. Koho do jeho riešenia zapojil, s kým o probléme hovoril. S akými inštitúciami pri riešení spolupracoval.



Príloha č. 3



SÚHLAS DOTKNUTEJ OSOBY/UŽÍVATEĽA SO SPRÁVOU, SPRACOVANÍM A UCHOVÁVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

Meno, priezvisko a titul	
Dátum	

Ja, dolu podpísaná/podpísaný týmto vyhlasujem, že v zmysle § 14 zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov **súhlasím** so spracovaním osobných údajov a dokumentov Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, so sídlom Pribinova 2, 812 72 Bratislava, pre účely projektu s názvom **Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunít – II. Fáza**, kódom ITMS2014+: **312051Y212** v rozsahu nižšie uvedených údajov:

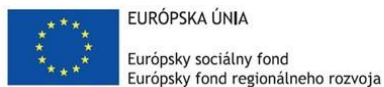
- meno, priezvisko a titul
- rodné číslo
- bydlisko (trvalé/prechodné)
- pohlavie
- zamestnanecké postavenie
- vek
- dosiahnutá úroveň vzdelania
- znevýhodnenie²

Tento súhlas platí počas trvania realizácie a monitorovania projektu, ako aj počas následnej archivácie predložených dokumentov.

Zároveň som si vedomá/vedomý, že spracované údaje budú archivované a likvidované v súlade s platnými predpismi Slovenskej republiky a s platnými predpismi EÚ.

Podpis	
---------------	--

² Poskytnutie údajov označených hviezdikou je dobrovoľné, t.j. užívateľ ich nemusí poskytnúť pre potreby projektu



SÚHLAS ZÁKONNÉHO ZÁSTUPCU DOTKNUTEJ OSOBY/UŽÍVATEĽA SO SPRÁVOU, SPRACOVANÍM A UCHOVÁVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

Meno, priezvisko dieťaťa	
Dátum	

Ako zákonný zástupca dieťaťa.....týmto vyhlasujem, že v zmysle § 14 zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov **súhlasím** so spracovaním osobných údajov Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, so sídlom Pribinova 2, 812 72 Bratislava, pre účely projektu s názvom **Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunít – II. Fáza**, kódom ITMS2014+ **312051Y212** v rozsahu nižšie uvedených údajov:

- meno, priezvisko a titul
- rodné číslo
- bydlisko (trvalé/prechodné)
- pohlavie
- zamestnanecké postavenie
- vek
- dosiahnutá úroveň vzdelania
- znevýhodnenie³

Tento súhlas platí počas trvania realizácie a monitorovania projektu, ako aj počas následnej archivácie predložených dokumentov.

Zároveň som si vedomá/vedomý, že spracované údaje budú archivované a likvidované v súlade s platnými predpismi Slovenskej republiky a s platnými predpismi EÚ.

Meno a priezvisko zákonného zástupcu⁴	
Podpis	

³ Poskytnutie údajov označených hviezdikou je dobrovoľné, t.j. užívateľ ich nemusí poskytnúť pre potreby projektu

⁴ Zákonný zástupca maloletého dieťaťa – matka, otec alebo súdom stanovený kolízny opatrovník



Príloha č. 4

Komunitné centrum Sučany, Hlavná 300/20, 038 52 Sučany

email: kc1@sucany.sk, tel.: 043/427 09 23

Súhlas na splnomocnenie na preberanie dieťaťa

Týmto udeľujem súhlas na splnomocnenie na preberanie dieťaťa.....

.....

..... zo ZŠ SNP Sučany, Partizánska 13, 038 52

Sučany, v školskom roku 2019/2020 pracovníkmi Komunitného centra Sučany: Mgr. Lenka Sláviková,

Mgr. Lenka Nepelová, Bc. Miriam Balážová po skončení školského vyučovania za účelom prípravy na

školské vyučovanie a zvýšenia školskej úspešnosti.

Udeľovateľ súhlasu:

Zákonný zástupca dieťaťa.....

.....

.....

Oboznámení:

Pracovník Komunitného centra Sučany.....

.....

.....

Riaditeľka ZŠ Sučany.....

.....

V Sučanoch dňa

Obec Sučany, Námestie SNP 31, 038 52 Sučany

Smernica č.

Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Obce Sučany



Príloha č. 5

https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialna-praca/eticky-kodex_final-3.pdf



Príloha č. 6

Etický kódex zamestnancov KC Obce Sučany

Základné ustanovenie:

Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce SR je norma, ktorá sa nemusí dotýkať všetkých pozícií a činností vykonávaných v sociálnych službách. Sociálna práca a sociálne služby nepredstavujú to isté, nakoľko v sociálnych službách nejde výlučne o výkon sociálnej práce, a naopak, sociálni pracovníci nepôsobia len v sociálnych službách. Sociálne práca vykonávaná sociálnym pracovníkom a asistentom sociálnej práce je v KC vykonávaná len ako ich súčasť a vo vzájomnej súvislosti s inými odbornými činnosťami (poskytovanie základného sociálneho poradenstva, posudková činnosť, sociálna rehabilitácia a pod.). etický kódex je základná norma pre jednanie a správanie sa pracovníkov v pomáhajúcich profesiách vo vzťahu k užívateľom sociálnych služieb, ich rodinám, zamestnávateľovi a verejnosti. Etická norma má vtedy zmysel, ak personál poskytujúci sociálne služby prijme jej dodržiavanie za povinnosť a jej porušenie za osobnú zodpovednosť.

Verejnú vyhlásenie sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce

My zamestnanci Obce Sučany, ako poskytovateľa sociálnej služby verejne vyhlasujeme, že sme sa dohodli na nasledujúcich princípoch a pravidlách, ktoré sú pre našu činnosť záväzné:

V súlade s etickými princípmi budeme:

- Chrániť dôstojnosť a ľudské práva užívateľov služieb (ďalej len „klientov“)
- Svojim klientom zásadne vykať a oslovovať ich „pán, pani“ v kombinácii s titulom ak si to klient vyžaduje
- Viesť užívateľov k zodpovednosti samých za seba a povzbudzovať ich k samostatnosti
- Pomáhať všetkým klientom rovnako bez akejkoľvek formy diskriminácie
- Pri poskytovaní sociálnej pomoci úzko spolupracovať s rodinnými príslušníkmi a priateľmi našich klientov
- Rešpektovať osobné hodnoty, zvyky, duchovné potreby a ich iné individuálne potreby
- Snažiť sa s klientami dosiahnuť vzťah založený na vzájomnej dôvere, ktorá berie do úvahy práva a povinnosti klientov a taktiež naše práva
- Konať tak, aby sme nezneužili dôveru klientov a závislosť na našej pomoci
- Striktne dodržiavať zmluve dohodnutý vecný rozsah poskytovanej pomoci s výnimkou stavu núdze a vážneho ohrozenia života klienta
- V prípade bezprostredného ohrozenia života poskytovať prvú pomoc a volať službu RZP

Ďalej sme sa dohodli, že zamestnanec KC:

- Dbá na zvyšovanie odbornej úrovne poskytovania služieb a zvyšovanie prestíže našej profesie
- Ovplyvňuje svojimi pripomienkami kvalitu poskytovaných služieb formou návrhov na zlepšenie pracovných postupov v súlade s platnou legislatívou
- Pristupuje k svojim povinnostiam zodpovedne



- Dbá na to, aby nedošlo k stretu pracovných a osobných záujmov medzi ním a klientami
- Vyvaruje sa vybavovaní súkromných záležitostí a telefonických hovorov na pracovisku
- Nikdy klientom a ani kolegom neponúka tovary a služby, ktorými nedisponuje poskytovateľ (ponuka poistenia, zájazdov, ovocia zo svojej záhrady a iné)
- Nerieši interné problémy zamestnávateľa a svoje osobné problémy s klientami
- Nikdy nehovorí s klientami o neodbornosti alebo nekvalitnej práci svojich kolegov
- Má právo odmietnuť vykonanie odborných a iných činností len z kapacitných, etických dôvodov a vtedy, ak zamestnancovi hrozí od klienta alebo jeho rodinných príslušníkov fyzická ujma na zdraví

Dohodli sme sa, že pri kontakte s klientami:

- Rešpektujeme identitu klienta, rodinných príslušníkov a priateľov, vždy vykážeme, vyhýbame sa familiárnym osloveniam „babka, dedko, teta“, používame „pán, pani“
- Komunikujeme prirodzene, nepoužívame cudzie slová a odborné výrazy, žargón, ironické poznámky, posmešky, infantilné slová.
- Aktívne si vždy overíme komunikačné bariéry (zrak, sluch) a prípadným obmedzeniam prispôbime samotnú komunikáciu
- Vždy rozprávame pomaly a zreteľne
- Ak od klienta nezískame verbálnym alebo neverbálnym spôsobom spätnú väzbu, slová neopakujem, nezvyšujeme hlas, nekričíme, ale najprv preformulujeme vetu
- Neskáčeme do reči, neprerušujeme a neprekrikujeme rozhovor
- Zložitejšie informácie viackrát zopakujeme alebo ich napíšeme na papier, informácie ponúkame – nevnučujeme
- Svojim profesionálnym prístupom chránime dôstojnosť klienta, vylučujeme akúkoľvek formu podceňovania a posudzovania, veríme v zlepšenie jeho momentálneho stavu a aktívne ho povzbudzujeme, usilujeme sa o pokojný výraz a aktívne načúvanie potrebám klientov
- Obmedzujeme prudké pohyby, počas výkonu práce nežujeme žuvačku, nepijeme, spoločne s klientom nekonzumujeme stravu a ak sme fajčiari, nikdy s ním nefajčíme aj keď nás ponúkne a o to požiada
- Za účelom upútania pozornosti na najbližšiu činnosť alebo upokojenia klienta môžeme požiť aj dotyk ruky a chápeme, že klient môže byť znepokojený svojou neschopnosťou, môže mať strach z ďalšieho zhoršenia svojej situácie
- Plne rešpektujeme individuálne tempo klienta, ak treba spomalíme a chránime ich pred časovým stresom
- Pri sprievode klienta napr. na úrady dbáme na to, aby druhý človek hovoril priamo s klientami nie s nami, zúčastníme sa rozhovoru len vtedy, ak je to nevyhnutné a klient nás o to výslovne požiada

V Sučanoch dňa 04.01.2020

Priezvisko	Meno	Pracovná pozícia	Podpis
Rybár	Martin	Starosta obce	

Obec Sučany, Námestie SNP 31, 038 52 Sučany

Smernica č.

Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Obce Sučany

