



Obec Sučany, Námestie SNP 31, 038 52 Sučany

Smernica

Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Obce Sučany

Terénna opatrovateľská služba obce Sučany

Poskytovateľ :	Obec Sučany Námestie SNP 31 038 52 Sučany
IČO:	00316938
Register:	Žilinského samosprávneho kraja
Zodpovedný zástupca:	Martin Rybár, starosta obce



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 sťažnosti 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:	1.1.2021		
Vypracoval:	Ing. Marta Bobčeková		
	Samostatný odborný referent sociálny, odpadového hospodárstva a garant KC		
Schválil:	Martin Rybár, starosta obce		
Zverejnenie na webovom sídle:	30.12.2020		
	Dátum	Meno a priezvisko	Podpis
Oboznámenie zamestnancov			



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 sociálnych služieb

Starostlivosť o všestranný rozvoj svojho územia a naplnenie potrieb svojich obyvateľov je jednou zo základných úloh obce pri výkone samosprávy. Jednou z priorít obce je naplnenie očakávaní, predstáv a potrieb obyvateľov obce v sociálnej oblasti. Budeme to považovať za jednu z priorít 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 komunít. Obec zabezpečí pre občana dostupnosť sociálnych služieb. 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 občanov s vyšším vekom ako aj nepriaznivým zdravotným stavom je potrebné vytvárať podmienky práce s týmito občanmi, zabezpečovať opatrovateľskú službu terénnou formou v domácom prostredí. Obyvatelia obce majú 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 nielen zamestnancom, ale aj záujemcom o sociálnu službu, ich rodinným príslušníkom, odbornej a laickej verejnosti, je v tejto smernici uprednostnená zrozumiteľnejšia a jednoduchšia jazyková forma.

Zoznam skratiek:

- OS – Opatrovateľská služba – terénna forma
- SR – Slovenská republika
- VZN – Všeobecne záväzné nariadenie obce
- OcÚ – Obecný úrad



- ÚPSVaR – 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 opatrovateľskej 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 - OS.



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 - OS.

- Sloboda náboženského vyznania a viery, právo byť bez viery

Zamestnanci sú povinní rešpektovať náboženské vyznanie prijímateľa sociálnej služby, resp. právo byť bez náboženského vyznania. Nevnucujú 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



zvyklosťami, resp. týkať im len s ich súhlasom. Zamestnanci používajú vhodný slovník v ústnom aj písomnom styku, rešpektujú klienta ako osobnosť. Zamestnanci sa sami stráňa 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 mu prístupu, prístupu k prijímateľom sociálnej služby s rešpektom, predstavovať prijímateľa sociálnej služby menom, nie diagnózou, nevyvolávať 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. Nepripustné sú telesné tresty, psychické týranie, odopieranie základných potrieb, slovné urážky, zdržiavanie finančných prostriedkov.

V prípade, že klient javí známky požitia omamných a psychotropných látok, sociálna služba OS 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 zaháji 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 OS 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 sociálnej služby.

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 - OS 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 OS čo najviac podporovala ich nezávislosť.

Postup pri plnení kritéria 6.2

- a) Pracovník OS, 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 OS uvádza v spise klienta, ktorý zakladá hneď pri prvej intervencii klienta. (viď príloha č.1) Pracovník OS zakladá spis pre každého klienta samostatne.
- f) Pracovník vytvára klientovi sociálnu anamnézu, ktorá obsahuje dostatok údajov o klientov. Obsahom sociálnej anamnézy je: *Rodinná anamnéza (analýza)* - alebo tiež analýza užšieho prostredia, obsahuje základné informácie o členoch rodiny. Súčasťou



rodinnej analýzy je napr. aj analýza bytových podmienok, 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. 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. (viď 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 na vyšetrenie. 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 - OS 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.

Postup pri plnení kritéria 6.3

- a) Pracovník OS, v rámci lokálneho monitorovania, metódou rozhovoru vedie klienta k popísaniu vzniku problému a zisťuje aké sú rodinné vzťahy. Vede 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 OS je vytvorenie rodinnej mapy samotným klientom (hierarchia, vzťahy, kontakty, možné nežiadúce a traumatické zážitky s niektorými členmi rodiny). Za účelom začleňovania klienta OS do spoločnosti sa zisťujú aj vzťahy s najbližšími priateľmi, susedmi, prípadne členstvo v mimovládnych organizáciách.
- c) Pracovník OS sa zameriava na podmienky bývania, úroveň bezbariérovosti, dostupnosť ostatných verejných služieb.
- d) Informácie z monitoringu pracovník OS zapíše do záznamu, ktorý je podkladom pre sociálnu anamnézu klienta.

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



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

Poslanie poskytovateľa je poskytnúť sociálnu službu pre:

- Obyvateľov obce, ktorí sú odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby podľa posudku ošetrojúceho lekára,
- fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby, alebo fyzické osoby, v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. h) a poskytovanie sociálnej služby potrebujú z iných vážnych dôvodov, s cieľom vytvorenia humanizačných vzťahov smerujúcich k plnohodnotnému životu.

Vízia: Dosiahnuť zvyšovanie spokojnosti a naplnenie očakávania klientov, v tejto súvislosti zvyšovať motiváciu zamestnancov a úzko spolupracovať s vonkajším prostredím.

Ciele:

- Budovať dôverný vzťah a individuálny prístup ku prijímateľovi sociálnej služby ako k jedinečnej bytosti.
- Cieľavedome vytvárať dlhodobé, pozitívne väzby prijímateľov sociálnej služby s vonkajším prostredím, osobitne so subjektmi, ktorých poslanie je príbuzné.
- Priebežne monitorovať, vyhodnocovať a manažovať požiadavky, očakávania a spokojnosť prijímateľov sociálnej služby.

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

1. Komunitný plán sociálnych služieb Obce Sučany do roku 2022.
2. VZN č. 2/2020 o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby poskytované obcou Sučany

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

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

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/opatrovatel'ska_sluzba

Druh a forma sociálnej služby

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

- **§ 41 Terénna opatrovateľská služba v domácom prostredí prijímateľa sociálnej služby**

Rozsah sociálnej služby

- Terénna opatrovateľská služba obce Sučany je poskytovaná celoročne
 - **OS poskytuje sociálnu službu –**
- **PONDELOK – PIATOK v čase od 08:00 – 16:00 hod.**

Zodpovedná osoba:

Tel. : 043/4241020

Miesto poskytovania sociálnej služby

Obec Sučany poskytuje sociálnu službu na adrese:

- **Terénna opatrovateľská služba – v domácom prostredí prijímateľa**

- **Identifikácia zariadenia**

Názov organizácie:

Obec Sučany

Sídlo organizácie:

Námestie SNP 31, 038 52 Sučany

Právna forma:

obec

Zápis do registra poskytovateľov:

Registračné číslo poskytovateľa VÚC Žilina: č.
98/2009/OSV

IČO:

IČO: 00316938

DIČ:

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)
2. Komunitný plán sociálnych služieb Obce Sučany do roku 2022.
3. VZN č. 2/2020 o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby poskytované obcou Sučany

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

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

Uzatváranie zmlúv sa riadi zákonom o sociálnych službách a tam, kde povinnosť uzavrieť zmluvu s prijímateľom sociálnej služby zákon ukladá je uzavretá zmluva o poskytovaní sociálnej služby.

Uvedené povinnosti upravuje Všeobecne záväzné nariadenie obce Sučany o poskytovaní sociálnych služieb o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby poskytovaných obcou Sučany – VZN č. 2/2020

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 OS, 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. Súhlas musí mať písomnú formu. (viď príloha č. 3)

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

Všeobecne záväzné nariadenie obce Sučany o poskytovaní sociálnych služieb o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby poskytovaných obcou Sučany – VZN č. 2/2020

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 OS) je pri poskytovaní sociálnej služby OS 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 OS 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 OS 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 OS.. Jedná sa najmä o základné poradenstvo, v prípade poskytovania špecializovaného poradenstva musí OS 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 OS (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“ (**viď príloha č. 4**).

Postupy pri plnení kritéria 7.4

Prvotná komunikácia so záujemcom o sociálnu službu - OS:

- a) Pri poskytovaní sociálneho poradenstva zamestnanec OS komunikuje jednoducho a nepoužíva cudzie slová a odborné výrazy.
- b) Záujemca o poskytnutie služby dostane dostatok informácií v jemu zrozumiteľnej podobe (verbálne, písomne, formou informačného letáčka) a pracovník OS mu vysvetlí podmienky poskytovania OS a taktiež je informovaný o dostupnosti poskytovania sociálnej služby inými poskytovateľmi.
- c) Zájemcovi je poskytnutá podpora pri vyjadrovaní svojich potrieb, prianí a cieľov.
- d) 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 - OS s rozličnými druhmi funkčných obmedzení:

- a) 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 OS písomnú formu komunikácie.
- b) Rozhovor s klientom by nemal trvať dlhšie ako 30 minút, nakoľko sa pri dlhšej komunikácii znižuje schopnosť vnímať a prijímať nové informácie.
- c) Informácie sú klientovi podávané láskavým a trpezlivým spôsobom, po častiach, opakovane s verifikáciou klientovho porozumenia obsahu rozhovoru.
- d) Zamestnanec OS je pripravený poskytnúť informácie aj klientom s demenciou tak, že pri komunikácii s klientom používa gestá, ukazuje propagačný materiál o OS 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 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 uzavretej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby predmetom ktorej je poskytovanie opatrovateľskej služby v domácnosti fyzickej osoby odkázanej na pomoc inej fyzickej osoby sa v dohodnutý deň a hodinu stretnú príjemca OS /zástupca/, pracovník sociálneho referátu a opatrovateľka. Dôvodom bude bližšie oboznámenie o vecnom rozsahu, forme a čase poskytovanej sociálnej služby.
- b) Dodržiavať etický kódex zamestnancov OS, na ktorom sa zamestnanci OS spoločne dohodli (viď príloha č. 5).

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

- 1. Etický kódex zamestnancov OS Obce Sučany.

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 OS 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 OS sa zverejňujú na verejne dostupných miestach (webové sídlo obce) s cieľom zabezpečenia rovnosti príležitosti 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 - OS 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 OS alebo k ďalším prijímateľom sociálnej služby, zamestnanec preruší poskytovanie služby, okamžite telefonicky nahlási túto skutočnosť svojmu priamemu nadriadenému.
- g) Priamy nadriadený zamestnanca OS vznik krízovej situácie oznámi relevantným osobám (tým, ktoré neporušili dobré mravy vo vzťahu k pracovníkovi OS, 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 - OS.



k) V súčasnej dobe nie je možné pomenovať všetky riziká, ktoré vyplývajú z poskytovania sociálnej služby OS. 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 OS 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 2022“, 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 2022

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 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 seDOSii „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

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

Obec Sučany ako poskytovateľ sociálnej služby má systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie.

Na zisťovanie spokojnosti, poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.

Obec pravidelne organizuje v spolupráci s Komisiou sociálnych vecí, zdravotníctva a školstva 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 2022.
- 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
Terénna opatrovateľská služba	4	
Terénna sociálna práca	2	
KC pracovníčky .	3	

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

Spôsob výberu uchádzačov

- 1) Výberovým konaním (pohovor, popřípade 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 popřípade fyzická zdatnosť
- Základná znalosť problematiky a vecného rozsahu poskytovanej služby



- Nadobudnuté zručnosti a predchádzajúca prax
- Schopnosť ďalšieho vzdelávania sa

Zaškoľovanie zamestnancov domácej opatrovateľskej služby

Za zaškoľovanie 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 školiťľa (skúseného zamestnanca), ktorý je poverený sprevádzaním nového zamestnanca. Školiťľ je určený z radov zamestnancov obce, ktorý má dostatočnú odbornosť a prax. Školiťľ 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 externej zdravotnej pracovnej služby.

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 zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi. Sociálne služby obce Sučany sú poskytované v územnom obvode obce terénnou a ambulantnou formou a podmienky poskytovania jednotlivých služieb zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb.

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 spracováva 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 obce:

<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 obec 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 obce (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 OS Sučany

12. Zoznam všeobecne záväzných predpisov a interných normotvorných aktov

1. Výpis z registra poskytovateľov sociálnych služieb

2. Komunitný plán sociálnych služieb obce Sučany do roku 2018- 2022

3. Všeobecne záväzné nariadenie obce Sučany o poskytovaní sociálnych služieb o spôsobe a výške úhrad za sociálne služby poskytovaných obcou Sučany – VZN č. 2/2020

4. Všeobecné zásady bezpečného správania na pracovisku

Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov obce.

Táto smernica nadobúda platnosť dňa 1.1.2021

Martin Rybár

starosta obce Sučany v.r.



Príloha č. 1

Názov Poskytovateľa sociálnej služby:

Číslo spisu:

SPISOVÝ OBAL prijímateľa

Meno a priezvisko

Poskytovanie sociálnej služby:

.....
.....

Spolupracujúci odborníci (kontakt):

.....



Príloha č. 2

Sociálna anamnéza prijímateľa¹

Aktualizácia k dňu:

1. Identifikačné údaje prijímateľa:
Meno a priezvisko prijímateľa:
Adresa:
Dátum a miesto narodenia:
Stupeň odkázanosti:
Stav:
Štátna príslušnosť:
Iné:

Rodina:
Manžel / manželka/životný partner :
Deti:
Rodičia:
Poznámka:

Bývanie.



Sociálno - patologické javy

Popis:

Ekonomická situácia

Príjem:

Poznámka:

Iné:



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 obcou Sučany, pre účely poskytovania opatrovateľskej služby v rozsahu nižšie uvedených údajov:

- meno, priezvisko a titul
- rodné číslo
- bydlisko (trvalé/prechodné)
- pohlavie
- stupeň odkázanosti

Tento súhlas platí počas vybavovania a poskytovania opatrovateľskej služby, 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	
---------------	--



Príloha č. 4

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

Príloha č. 5

Etický kódex zamestnancov OS 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 OS 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.

Verejné vyhlásenie sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce

My zamestnanci Obce Sučany, ako poskytovateľ a 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
- Konat' 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 OS:

- 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 vykáme, 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 neverbálnych 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

Meno a priezvisko	Pracovná pozícia	Dátum	Podpis


