



PLNENIE PODMIENOK KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

Podľa Zákona č. 448/2008 Z. z.

Názov poskytovateľa sociálnej služby:	Spokojnosť- centrum sociálnych služieb, n.o.
Detašované pracovisko:	KC Spokojnosť, Ciglianska cesta 8, PRIEVIDZA
Sídlo poskytovateľa poskytovania sociálnej služby:	Jesenského 449, 971 01 PRIEVIDZA
Schválila	Bc. Monika Dessuet riaditeľka
Dátum schválenia vnútorného predpisu:	31.12. 2017
Účinnosť vnútorného predpisu:	1.1. 2018





Spokojnosť- centrum sociálnych služieb, n.o. ako komunitné centrum Spokojnosť (ďalej len KC) touto smernicou vymedzuje plnenie povinnosti vyplývajúcej z prílohy č. 2 písm. a zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 448/2008 Z. z.“) vo svojich interných podmienkach.

I. Oblasť Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

1.1 Kritérium

Základné ľudské práva a slobody.

1. KC má postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby napr. slobodu pohybu a pobytu, slobodu myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery, prejavu svojho zmýšľania, slobodu prejavu, právo na informácie, právo vyjadrovať svoje názory, právo na podávanie petície, právo združovať sa a zhromažďovať sa, právo podávať sťažnosti, právo na ochranu listového tajomstva, ochranu osobných údajov, ochranu súkromia, ochranu pred diskrimináciou, pred ponižovaním a neľudským zaobchádzaním, vykorisťovaním, fyzickým násilím, psychickým násilím, sexuálnym násilím a pod..., zapracované vo všetkých vnútorných aktoch riadenia (smerniciach, príkazoch, dokumentoch a pod.) súvisiacich s poskytovaním sociálnej služby. Ich zoznam tvorí prílohu tejto smernice.

2. Rešpektovanie dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby (ďalej len „prijímateľ“) je povinnosťou každého zamestnanca KC, a to pri všetkých činnostiach súvisiacich s poskytovaním sociálnej služby. Na túto povinnosť sú osobitne upozornení noví zamestnanci.

3. KC pri poskytovaní sociálnej služby dodržiava zásadu rovnakého zaobchádzania v súlade so zákonom č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov. Pri prijímaní prijímateľov do KC postupuje pri všetkých fyzických osobách, ktoré sa o poskytovanie sociálnej služby v KC zaujímajú, rovnako a nerobí rozdiely podľa pohlavia, veku, rasy, náboženstva, ani inak.

4. KC aktívne zabezpečuje ochranu prijímateľov pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Postup má KC upravený v Štatúte, v Prevádzkovom poriadku KC v časti riešenia krízových situácií, v interných Pravidlách správania sa v KC, v metodike Pravidlá správania sa v KC (práva a povinnosti) a v Etickom kódexe KC Spokojnosť.

5. KC prostredníctvom úprav vo vnútorných aktoch riadenia a ich rešpektovaním vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a zákona č. 448/2008 Z. z.

6. Kontrolu dodržiavania základných ľudských práv a slobôd vykonáva štatutárna zástupkyňa Mgr. Monika Dessuet a vedúci zamestnanci, najmä pri rozhovoroch s prijímateľmi, pri sledovaní prístupu zamestnancov k prijímateľom a pod. Súčasťou kontroly je možnosť spätnej väzby cez dotazníky o spokojnosti prijímateľov, ktoré



robí KC najmenej jedenkrát do roka. Prijímatelia majú možnosť vyjadriť sa aj na lístku vhozením do „skrinky podnetov“, ktorá je umiestnená pri vchode pri vstupe do KC.



1.2 Kritérium

Sociálny status prijímateľa.

1. KC rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na prístup k individualizovanej podpore.
2. KC má písomne vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni prostredníctvom Metodiky jednania so záujemcom o sociálnu službu v KC, na webovej stránke, na informačných materiáloch a letákoch.
3. KC vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom a smerom k verejnosti. V rámci uvedeného uskutočňuje stretnutia vedenia s prijímateľmi a posedenia prijímateľov s odborníkmi z rôznych oblastí podľa ich aktuálnych potrieb. Poskytovanie sociálnej služby a súvisiace aktivity prezentuje na svojej webovej stránke: www.ispokojnost.sk, resp. v rámci informácií, ktoré poskytuje fyzickým osobám - záujemcom o poskytovanie sociálnej služby, resp. ich príbuzným.

1.3. Kritérium

Vzťahy, rodina a komunita.

1. KC podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí. Toto kritérium je zahrnuté v zakladajúcich dokumentoch- Štatút, Rozhodnutie a v dokumentácii o zrealizovaných komunitných aktivitách.

II. Oblasť

Procedurálne podmienky

2.1 Kritérium

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

1. KC ako verejný poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu vymedzenú v § 24d zákona č. 448/2008 Z. z. KC podporuje sociálnu inklúziu a pozitívne zmeny v komunitách u všetkých sociálne ohrozených skupín s dôrazom na marginalizované rómske komunity.





2. KC zabezpečuje odborné činnosti, iné činnosti a aktivity fyzickej osobe, rodine alebo skupine osôb v nepriaznivej sociálnej situácii alebo osobám, 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 poskytujú.

3.KC je prostredníctvom komplexných, odborných činností, iných činností a aktivít prispieť k sociálnemu začleneniu osôb sociálne vylúčených a to ako na individuálnej, skupinovej tak aj na komunitnej úrovni.

4. V KC sa poskytujú odborné činnosti, aktivity a služby fyzickej osobe, rodine alebo skupine osôb v nepriaznivej sociálnej situácii alebo osôb, 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.

5. V rámci poskytovania sociálnej služby v KC sa poskytujú činnosti podľa § 24d zákona č. 448/2008 Z. z.

- Základné sociálne poradenstvo
- Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov
- Pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia,
- Vykonáva preventívna aktivita
- Zabezpečuje záujmová činnosť
- V KC sa vykonáva komunitná práca a komunitná rehabilitácia
- Sociálna služba v KC je poskytovaná ambulantnou sociálnou službou a terénnou formou sociálnej služby prostredníctvom terénneho programu

6. Procedurálne podmienky má KC zapracované v interných dokumentoch: v Štatúte v Rozhodnutí, v Pravidlách KC, na webovej stránke a v letákoch.

2.2 Kritérium

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

1. KC poskytuje sociálnu službu na základe registrácie na Trenčianskom samosprávnom kraji zo dňa 8.12.2014 Pri poskytovaní sociálnej služby v KC postupuje KC v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. podľa §24d.





2. Podmienky a charakter poskytovanej sociálnej služby sú upravené vo vnútorných aktoch riadenia KC, ktorými je interná Metodika: Postup jednania so záujemcom o sociálnu službu, v informačných materiáloch pre užívateľov sociálnych služieb a záujemcov o službu.

3. Rozsah a formu sociálnej služby KC má zapracovaný v Pláne činnosti KC, v Prevádzkovom poriadku KC, v Otváracích hodinách a v časovom rozpise poskytovaných služieb, aktivít a činností, v mesačných a týždenných plánoch činností, na webovej stránke a v letákoch.

2.3 Kritérium

Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

1. KC poskytuje ambulantnú a terénnu sociálnu službu podľa § 12 a § 13 Zákona č. 448/2008 Z. z o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

2. KC ako poskytovateľ dohodne s prijímateľom ústnou formou poskytovanie sociálnej služby, ktoré je písomne uzavreté podpísaním Súhlasu s poskytovaním sociálnych služieb a Súhlasu so spracovaním osobných údajov klienta.

3. KC poskytne fyzickej osobe – záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby dostatočný časový priestor na preštudovanie Súhlasu s poskytovaním sociálnej služby. Sociálna pracovníčka KC budúcemu prijímateľovi, resp. aj prítomným príbuzným, vysvetlí a zodpovie prípadné otázky. Podmienky sociálnej služby dohodne s budúcim prijímateľom individuálne.

4. Sociálna pracovníčka budúceho prijímateľa- klienta upozorní na vzájomné práva a povinnosti KC ako poskytovateľa a ustanovenie, v ktorom sa prijímateľ zaväzuje rešpektovať ustanovenia v interných právach a pravidlách užívateľov služieb, ktorá je uverejnená na viditeľnom mieste v okne KC pred vstupom do KC.

2.4 Kritérium

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

1. KC s cieľom poskytovania sociálnej služby na odbornej úrovni využíva rôzne metódy, postupy a techniky sociálnej práce pri poskytovaní sociálnej služby. V rámci uvedeného procesu sociálny pracovník vykonáva sociálnu evidenciu, prvý kontakt s písomnými podkladmi budúceho prijímateľa sociálnej služby, pri prvom stretnutí s prijímateľom vykoná sociálnu diagnostiku, sociálnu, osobnostnú analýzu prijímateľa, jeho postojov a záujmov. Eviduje problémové oblasti, určuje si ďalší systém práce s prijímateľom so zameraním na účelné a odborné poskytovanie sociálnej služby. V rámci sociálnej rehabilitácie vytýči cieľ práce, ktorý spolu s krátkodobým a dlhodobým cieľom zosúladí do plánu intervencií. Postup pri individuálnom plánovaní v KC určuje vnútorná metodika: Postup jednania so záujemcom o sociálnu službu v KC.





2. V rámci odbornej práce s prijímateľom sa vykonáva sociálna práca zameraná na prijímateľa individuálne, ktorá v sebe zahŕňa podporovanie jeho schopnosti vyrovnáť sa s problémami, ale tiež práca skupinová vo forme rôznych aktivít. Súčasťou sociálnej práce v KC je práca s rodinou prijímateľa. Účinnosť sociálnej terapie, práce s prijímateľom a naplnenia vytýčených cieľov sa preveruje overovaním výsledkov práce.

3. Overovanie výsledkov práce s klientom sa vykonávajú pravidelne za účasti prijímateľa sociálnej služby. Keďže niektorí prijímatelia nemajú záujem o výsledkoch intervencie, z dôvodu rešpektovania dobrovoľnosti, nie sú k tomu nútení. Dokumentácia je uložená v spisovom obale klienta.

2.5 Kritérium

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

1. KC realizuje plánovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb prijímateľa. KC plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti.
2. Ak je prijímateľom maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má zákonný zástupca a rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny.
3. Cieľom spoločného plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ služby viesť zmysluplný a samostatný život.

2.6 Kritérium

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

1. KC v súlade s Ústavou SR a zákonom č. 448/2008 Z. z. nepoužíva obmedzenia prijímateľov. Vzhľadom na zdravotný stav prijímateľov sa krízové situácie, v ktorých môže dôjsť k vlastnému ohrozeniu života a zdravia prijímateľa, nevyskytujú. Postup pri prípadnom použití netelesného a telesného obmedzenia má KC spracovaný vo vnútornom akte riadenia v Prevádzkovom poriadku KC a v metodike Terénnej sociálnej práce a v metodike Riešenie modelových situácií pri práci s klientom.

2.7 Kritérium

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

1. KC poskytuje informácie záujemcom o poskytovanie sociálnej služby osobne, telefonicky, písomne, aj formou zverejnených informácií dostupných na webovej stránke KC www.ispokojnost.sk. V prípade, ak informácie žiada





priamo fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie sociálnej služby pre seba, ide o prvý kontakt s možným budúcim prijímateľom.

2. Sociálny pracovník KC poskytne záujemcovi základné informácie o poskytovaní sociálnej služby. Podľa záujmu fyzickej osoby zodpovie na otázky súvisiace s poskytovaním sociálnej služby. V prípade požiadavky k nahliadnutiu do priestorov KC, sociálny pracovník prevedie fyzickú osobu spoločnými priestormi určenými pre prijímateľov a ukáže jej spoločnú miestnosť.

3. Postup pri informovaní fyzických osôb, ich príbuzných alebo iných osôb a prijímateľov upravujú vnútorné dokumenty: Prevádzkový poriadok, metodika- Postup jednaní so záujemcom o sociálnu službu, v informačných materiáloch a letákoch pre užívateľov sociálnych služieb a na webovej stránke www.ispokojnost.sk

2.8 Kritérium

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

1. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky k tomu, aby boli prijímateľovi poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb (kontakt s právnickými a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, kontakt s jeho rodinou a prirodzeným prostredím), podľa jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov. Záujem o inú verejnú službu si však prijímateľ môže realizovať aj sám počas pohybu mimo KC- Spokojnosť- centrum sociálnych služieb, n.o. Ak sa jedná o prijímateľa pozbaveného spôsobilosti na právne úkony, KC do tohto procesu vstupuje.

2. V prípade ak prijímateľ požiada poskytovateľa o sprostredkovanie poskytovania sociálnej služby u iného poskytovateľa, po zistení príčin a dôvodov (ak sa tieto nedajú vyriešiť medzi prijímateľom a poskytovateľom, alebo prijímateľ si to neželá), KC najmä prostredníctvom sociálneho pracovníka zisťuje zákonné možnosti pomoci prijímateľovi pri sprostredkovaní požadovanej sociálnej služby u iného poskytovateľa, pričom mu pomáha vybaviť všetky náležitosti tak, aby problémy prijímateľa mohli byť riešené v inom zariadení sociálnych služieb podľa svojho výberu.

3. KC má písomne vypracovaný zoznam spolupracujúcich inštitúcií a kontakty v Prevádzkovom poriadku KC.

2.9 Kritérium

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

1. KC zisťuje spokojnosť prijímateľov s úrovňou a rozsahom poskytovanej sociálnej služby najmä rozhovormi s prijímateľmi v rámci každodennej činnosti. Realizuje zisťovanie spokojnosti prijímateľov dotazníkom 2x ročne.





Spracované výsledky sú zverejňované na nástenke resp. sú predmetom sedenia prijímateľov a dané na diskusiu. Okrem spokojnosti prijímateľov KC monitoruje aj spokojnosť príbuzných a to možnosťou ústneho vyjadrenia sa pri odchode z návštevy v KC.

2. Pripomienky, podnety na zlepšenie, návrhy, námietky alebo sťažnosti môžu prijímateľa, príbuzní alebo iné osoby, ktoré majú vzťah k prijímateľom, podávať kedykoľvek. Postup KC pri pripomienkach, návrhoch, podnetoch a petícií je upravený metodike: Interné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností a prijímanie spätnej väzby. Zisťovanie spätnej väzby od prijímateľov a ich rodinných príslušníkov sa aktívnou formou realizuje aj z dotazníkov pre užívateľov, ktoré sú spracované primeranou formou a podľa nepriaznivej sociálnej situácií klienta.

3. Postup pri riešení sťažností v podmienkach KC je upravený v metodike: Interné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností a prijímanie spätnej väzby v KC

2.10 Kritérium

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

1. KC hodnotí vhodnosť a prínos spôsobu poskytovania sociálnej služby prijímateľom individuálne, najmä prostredníctvom vyhodnotenia podľa metodiky Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov a v Pláne supervízie.

2. KC prostredníctvom dotazníka 2x ročne vyhodnocuje spokojnosť prijímateľov s poskytovanou sociálnou službou a výsledky analyzuje spolu s prijímateľmi. Výsledky z dotazníkovej akcie, ako aj z pripomienok prijímateľov, či príbuzných, KC využíva podnety na zlepšovanie poskytovanej sociálnej služby.

III. Oblasť: Personálne podmienky

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

1. Štruktúra organizácie s predpokladom na úspešný výkon práce a plnenie pracovných úloh a povinností je obsahom Prevádzkového poriadku KC a v pláne rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov.

2. Súčasťou podmienok pri prijímaní nového zamestnanca sú kvalifikačné predpoklady potrebné na výkon danej pracovnej činnosti, ktoré sú zverejnené vo výberovom konaní na danú pracovnú pozíciu. Výberové konanie je





transparentné, zverejnené. O výbere uchádzača rozhoduje riaditeľka KC v spolupráci so zriaďovateľom. Pri výbere uchádzača KC postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovno-právnej oblasti a antidiskriminačným zákonom. Kvalifikačné predpoklady na výkon určitých vybraných činností pri poskytovaní sociálnej služby určuje § 84 zákona č. 448/2008 Z. z. Uvedené kvalifikačné predpoklady sú okrem vzdelania a praxe zohľadňované pri obsadzovaní voľných pracovných pozícií v KC.

3. Charakteristika výkonu pracovnej činnosti na jednotlivých pracovných miestach je obsiahnutá v individuálnej náplni práce každého konkrétneho zamestnanca KC a vychádza z metodiky Postup prijímania a zaškoľovania zamestnancov a v Pracovných náplni jednotlivých pozícií, na ktoré sa daný pracovník špecializuje.

3.2 Kritérium

Určovanie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

1. KC počas roka eviduje žiadosti o prijatie do pracovného pomeru. Počas výberových konaní eviduje aj žiadosti záujemcov z radov záujemcov evidovaných na úrade práce.
2. Riaditeľka KC pri obsadzovaní voľného pracovného miesta v KC vychádza z výberu na základe voľného miesta, základnej dokumentácie uchádzača, ak budúci zamestnanec spĺňa zákonom predpísanú kvalifikáciu, podpíše pracovnú zmluvu v súlade s platnou legislatívou v pracovno-právnej oblasti, dohodne proces nástupu na voľnú pracovnú pozíciu a zoznámi ho s priamym nadriadeným zamestnancom. Tento oboznámi nového zamestnanca s vnútornými aktmi riadenia, s požiadavkami na plnenie úloh, začlení zamestnanca do pracovnej pozície, oboznámi ho s výkonom práce, určí zamestnanca, ktorý bude vykonávať jeho zácvič, sleduje jeho prístup k úlohám, postoj k prijímateľom a zodpovednosť počas skúšobnej doby.
3. Kvalifikačné predpoklady v súlade s § 2 ods. 8 zákona č. 553/2003 Z. z. a § 84 zákona č. 448/2008 Z. z. KC vyžaduje najmä na výkon v rôznych pracovných pozíciách.
4. KC uzatvára s novým zamestnancom pracovnú zmluvu so skúšobnou dobou 2 mesiace.
5. Pri pracovnej pozícii využíva mentoring, zácvič pod dohľadom skúseného zamestnanca, ktorý trvá minimálne jeden mesiac. Poverený zamestnanec a priamy nadriadený zamestnanec usmerňujú nového zamestnanca a sledujú jeho zapracovávanie sa. Po uplynutí mesiaca informujú riaditeľku KC. V prípade výskytu problémov informujú riaditeľku KC okamžite.
6. Novému zamestnancovi, ale aj ostatným, v rámci svojich možností, KC umožňuje účasť na školeniach a seminároch s cieľom zvyšovania kvalifikácie. Zamestnancov, ktorí majú záujem o rozšírenie vzdelania, v tomto podporuje a vychádza im v ústrety formou výmeny služieb, poskytnutia voľna, a pod.
7. Povinnosti a kompetencie jednotlivých zamestnancov KC obsahuje metodika: Postup prijímania a zaškoľovania nových zamestnancov a v pracovných náplniach jednotlivých pozícií OGKC, OPKC, PKC.

3.3 Kritérium





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

1. KC umožňuje zvyšovanie kvalifikácie zamestnancov účasťou na kurzoch, školeniach a pod., čo je zapracované aj v metodike Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov KC a v pláne supervízie.
2. KC má spracovaný Program ďalšieho vzdelávania zamestnancov, ktorí sa venujú priamej práci s prijímateľmi. Každý zamestnanec je s ním oboznámený. Program sa odvíja od zistených potrieb prijímateľov a trendov v oblasti poskytovania sociálnej služby.

3.4 Kritérium

System supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.

1. KC má poskytovanie supervízie upravené a vypracované v metodike Plán supervízie KC v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z., ktorého sa zúčastňujú všetci zamestnanci.
2. Poznatky a odporúčania získané v rámci uskutočnenej supervízie uplatňuje KC pre skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb.

IV. Oblasť: Prevádzkové podmienky

4.1 Kritérium

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

1. Cieľom je zabezpečiť prevádzkové podmienky zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov.
2. Prevádzkové podmienky KC sú zapracované v smernici „Prevádzkový poriadok“, ktorá podlieha schváleniu Regionálnym úradom verejného zdravotníctva.
3. Splnenie požiadaviek na vnútorné vybavenie budovy sú spracované v smernici „Prevádzkový poriadok“.





4. Všeobecné technické požiadavky na výstavbu a všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami KC plní – má bezbariérovú úpravu interiéru aj exteriéru, spoločnej miestnosti aj sociálneho zariadenia (WC a kúpeľní).

4.2 Kritérium

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

1. Prijímateľ pri začatí poskytovania sociálnej služby poskytuje KC súhlas s použitím jeho osobných údajov na účely spracovania agendy súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby, súhlas so zverejnením fotografií z akcií, na ktorej je prijímateľ, na nástenke KC, webovej stránke a pod.
2. KC chráni osobné údaje prijímateľov pred odcudzením, stratou alebo ich zneužitím, neoprávneným prístupom či rozširovaním – na tento účel prijal primerané technické, organizačné a personálne opatrenia, zodpovedajúce spôsobu spracovania informácií.
3. Zamestnanec, ktorým je oprávnená osoba pre spracovanie osobných údajov, zachováva mlčanlivosť o informáciách, ktoré spracováva. Túto povinnosť má zakotvenú v pracovnej zmluve.
4. KC poskytuje verejne dostupné informácie v súlade s platnou legislatívou.
5. Informácie o prijímateľoch poskytuje KC iba osobám, ktoré si na tento účel vybral prijímateľ pri začatí poskytovania sociálnej služby. Inej osobe iba po súhlase z jeho strany, bez súhlasu prijímateľa informácie o jeho osobe KC neposkytuje.

4.3 Kritérium

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

1. Spokojnosť- centrum sociálnych služieb, n.o. ako neverejný poskytovateľ vypracováva a ukladá do verejnej časti registra účtovných závierok výročnú správu o činnosti a hospodárení za predchádzajúci kalendárny rok vždy do 15. júla kalendárneho roka. Postupuje podľa Opatrenia MF SR z 11. decembra 2013 č. MF/19566/2013- 31 uverejnenom vo Finančnom spravodajcovi č. 12/2013.

4.4 Kritérium

Určenie pravidiel prijímania darov.



SPOKOJNOŠŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.



1. Postup pri prijímaní KC, ich evidencii a použití má KC upravený v **metodike Prijímanie darov**. KC má spracovanú Darovaciu zmluvu, ktorá je uzatvorená v súlade s § 628 Občianskeho zákonníka v platnom znení medzi zmluvnými stranami darca a obdarovaný.

2. Okrem uvedených oblastí má KC spracované iné oblasti súvisiace s poskytovaním sociálnej služby, napr. v Metodike neformálneho vzdelávania, v Metodike terénnej sociálnej práce, Metodike predprimárneho vzdelávania a v Metodike krízovej intervencie....

Táto smernica je platná dňom jej podpísania riaditeľkou KC s účinnosťou 01.10.2015

V Prievidzi dňa 31.12. 2017

Bc. Monika Dessuet

Riaditeľka KC Spokojnosť- centrum sociálnych služieb, n.o.

