

Názov: Preádzkový poriadok: Spokojnosť'- centrum sociálnych služieb,
n.o. Prievidza

Schválil: Mgr. Monika Dessuet, štatutárna zástupkyňa

PREVÁDZKOVÝ PORIADOK
Spokojnosť'- centrum sociálnych služieb, n.o.

AUGUST 2019

1 IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE O NEZISKOVEJ ORGANIZÁCIÍ.....	4
2 CHARAKTERISTIKA ORGANIZÁCIE.....	5
Časť I. – Prevádzka informačnej kancelárie.....	5
1. Prevádzková doba kancelárie.....	6
2. Povinnosti zamestnancov	6
Časť II.- Prevádzka komunitného centra.....	7
1. Vznik komunitného centra.....	7
2. Druh a spôsob poskytovania služieb.....	8
3. Vybavenie priestorov KC.....	8
4. Prevádzkové štandardy- organizácia režimu dňa v KC.....	9
5. Personálna štruktúra komunitného centra.....	10
Časť III. – Prevádzka nízkoprahového denného centra pre deti a rodinu.....	12
1. Vznik NPDC.....	12
2. Prevádzkový poriadok NPDC	13
Časť IV.- Prevádzka nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu- zariadenie „OÁZA“.....	19
1. Vznik NSSDR.....	19
2. Druh a spôsob poskytovania služieb.....	20
3. Vybavenie priestorov NSSDR.....	21
4. Prevádzkové štandardy- organizácia režimu dňa v NSSDR.....	22
5. Personálna štruktúra NSSDR.....	23
Časť V. – Terénna sociálna služba.....	29
Časť VI. – Sociálna služba s použitím telekomunikačných technológií.....	30
Časť VII.- Podmienky prevádzky a zásady bezpečnosti a ochrany zdravia klientov a zásady bezpečnosti a ochrany zdravia zamestnancov.....	31

SPOKOJNOŠŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

1. Zoznam kontaktov na relevantné subjekty.....	34
Príloha č. 1- ETICKÝ KÓDEX.....	35
Príloha č. 2- Smernica o pružnom pracovnom čase.....	40
Príloha č.3- Organizačná schéma zamestnancov Spokojnosť, n.o.....	41
Príloha č. 4- Organizačná schéma zamestnancov v KC.....	42
Príloha č. 5- Prezenčná listina zamestnancov- oboznámenie sa s prevádzkovým poriadkom.....	43



1 IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE O NEZISKOVEJ ORGANIZÁCIÍ

Správna rada

RNDr. Miroslava Michalíková, Jozef Michalík, Helena Drexlerová.

Revízor: Hájovská Eva

Riaditeľ: Mgr. Monika Dessuet- štatutárna zástupkyňa

Sídlo organizácie:

Jesenského 449

971 01 Prievidza

IČO 379 23617

Informačná kancelária:

Jesenského 449

971 01 Prievidza

Tel./Fax: 046/542 00 93

Mobil: +421905329661, +421917748698

Email: spokojnost@ispokojnost.sk, dessuet@ispokojnost.sk,

Číslo účtu: 1010217005/1111

IBAN: SK3711110000001010217005

Sídlo Komunitného centra:

Ciglianska cesta 8

971 01 Prievidza

Tel: 046/38 100 30, +421917748698

Email: c.c@ispokojnost.sk

Adresa NSSDR- zariadenie „ OÁZA“

Bakalárska 2

971 01 Prievidza

Tel: 0915 74 14 13

Email: poradca@ispokojnost.sk

Nezisková organizácia, vznikla 10.10.2007, zápisom do registra neziskových organizácií poskytujúcich verejne prospešné sociálne služby na Obvodnom úrade v Trenčíne pod registračným číslom NO/128-14/2007. N.O. poskytuje sociálne služby v zmysle zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách podľa druhu uvedenom v §12 na zabezpečenie nevyhnutných podmienok a na uspokojovanie základných životných potrieb v komunitnom centre a nízkoprahovom dennom centre pre deti a rodinu v meste Prievidza.

Hlavným cieľom je zvýšiť kvalitu života občanov mesta Prievidza ohrozených sociálnym vylúčením. Predchádzame vzniku krízových situácií v rodine, zameriavame sa na ochranu práv a právom chránených záujmov detí, predchádzanie prehlbovania a opakovania porúch psychického vývinu, fyzického vývinu a sociálneho vývinu detí a plnoletých fyzických osôb a zamedzenie nárastu sociálno-patologických javov, zlepšenie životnej situácie a integrácie sociálne vylúčených skupín obyvateľov najmä marginalizovaných rómskych komunit, s ohľadom na ich špecifické potreby a podmienky prostredníctvom nevyhnutnej osobitnej pomoci a zníženie sociálnej deprivácie prostredníctvom permanentnej sociálnej práce v prirodzenom rodinnom, otvorenom prostredí.

Nezisková organizácia SPOKOJNOSŤ v zmysle zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov poskytuje :

- **Službu poskytovanú v komunitnom centre**
- **Nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu**
- **Krízovú pomoc poskytnutú prostredníctvom telekomunikačných technológií**
- **Terénnu sociálnu službu krízovej intervencie**

Časť I.

Prevádzka informačnej kancelárie

Informačná kancelária je zriadená na prízemí bytového komplexu v priestoroch o rozlohe 18 m² na ulici Jesenského v Prievidzi. V informačnej kancelárii je zriadené chránené pracovisko pre dve ŤZP osoby s pracovným asistentom. Kancelária slúži primárne na informovanie verejnosti o činnosti n.o. a možnostiach využívania sociálnych služieb poskytovaných v KC a NPDC. Sekundárne sa v nej vykonáva projektová a administratívna práca.

Informačnú kanceláriu tvorí pracovná miestnosť s prísunom pitnej vody, je vybavená inventárom:

SPOKOJNOŠŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

- pracovné stoly, stoličky, kreslo, PC, multifunkčné zariadenie, tlačiareň, internetové pripojenie, kancelárske potreby, úložné police na spisovú dokumentáciu, skrinka na čaj, kávu, šialky, koberec, ohrievač, nástenky, osvetlenie.

1 Prevádzková doba kancelárie

Pondelok- piatok od 8,00-16,00

V kancelárii sa vedie administratíva, záznamy o odoslanej a došlej pošte, dochádzka zamestnancov a personalistika všetkých zamestnancov. Archivujú sa dokumenty, ktoré sú potrebné k archivácii podľa Zákona č. 395/2002 o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov. Informačná kancelária slúži pre styk s verejnosťou, poskytuje sa sociálne poradenstvo pre obyvateľov mesta Prievidza. Kanceláriu navštevujú aj klienti delegovaní ÚPSVaR.

2 Povinnosti zamestnancov

Zamestnanci:

- projektový manažér (ŤZP)
- administratívny pracovník (ŤZP)
- pracovný asistent

Zamestnanci po nástupe do zamestnania obdržali pracovnú náplň, ktorú sú povinní dodržiavať vo všetkých jej bodoch zodpovedne a dôkladne. Zamestnanec plní nariadenia a úlohy/súvisiace s jeho prácou/, ktorými ho poverí nadriadený pracovník, zamestnávateľ v stanovenom termíne.

Zamestnanci i.k. sú zodpovední za vybavenie kancelárie, ktoré je majetkom neziskovej organizácie a sú poučení o šetrnom zaobchádzaní s hmotným i nehmotným majetkom. Všetci zamestnanci musia mať podpísanú dohodu o hmotnej zodpovednosti. V prípade poškodenia inventáru sú povinní túto skutočnosť nahlásiť štatutárke n.o. Zamestnanci zachovávajú mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vykonávaní svojej práce. Tie v záujme zamestnávateľa nie je možné poskytovať tretím osobám, a to aj po skončení pracovného pomeru. Ako doklad slúži podpísaná dohoda o mlčanlivosti. Pri vstupe do zamestnania boli zamestnanci riadne poučení o bezpečnosti pri práci.

Dochádzka zamestnancov je evidovaná v dochádzkových hárkoch príchodov a odchodov.

Pre plynulú prevádzku kancelárie je zamestnanec povinný vopred nahlásiť svoju neprítomnosť. Na pracovisko nesmie zamestnanec vstupovať pod vplyvom alkoholických nápojov a iných návykových látok. V priestoroch

kancelárie platí prísny zákaz fajčiť. Po skončení pracovnej doby i.k. zamestnanec skontroluje priestory, zhasne svetlá, vypne PC a ohrievač z elektriny a riadne uzamkne kanceláriu.

Časť II.

Prevádzka komunitného centra - KC

1 Vznik Komunitného centra

Komunitné centrum (ďalej KC) vzniklo 1. 5. 2015 na základe zapojenia sa do Národného projektu Komunitné centrá. Registrácia sociálnej služby Komunitné centrum je v súlade s § 24d zákona o sociálnych službách a svoju činnosť vykonáva podľa registrácie do registra poskytovateľov sociálnych služieb.

Spokojnosť- centrum sociálnych služieb n.o. ako Komunitného centra (ďalej KC) je umiestneného priamo v sídelnej komunite a poskytovaním sociálnych služieb naplňa poslanie komunitnej práce. Cieľom je preventívne pôsobiť na sociálne znevýhodnené skupiny obyvateľstva, ako aj na obyvateľov, ktorí sú ohrození sociálnym vylúčením. Svojou činnosťou KC predchádza vzniku krízových situácií. Komunitná práca so sociálne vylúčenou komunitou prináša pozitívnu sociálnu zmenu, prelomenie bariér, odstraňovanie napätia a konfliktov medzi touto komunitou a ostatným obyvateľstvom. Poslaním KC je prostredníctvom poskytovania komplexných sociálnych služieb, odborných činností a aktivít prispieť k sociálnemu začleňovaniu osôb sociálne vylúčených, nielen na individuálnej ale aj na lokálnej úrovni. Ide o sprístupnenie rôznych možností a príležitostí, ktoré sociálne vylúčeným jednotlivcom a rodinám napomôžu plne sa zapojiť do ekonomického, sociálneho a kultúrneho života v danej lokalite i v celej spoločnosti. Čím vytvára priestor pre otvorený spoločný dialóg. Špecifickým cieľom je poskytnúť odbornú pomoc všetkým obyvateľom, ktorí sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii, sociálne vylúčeným alebo ohrozeným sociálnym vylúčením, ktorí nie sú schopní sami alebo za pomoci rodiny riešiť svoju situáciu. KC je nástrojom komunitno – občianskeho vzdelávania, prostredníctvom ktorého sa vytvárajú predpoklady a podmienky na zvyšovanie všeobecnej, vzdelanostnej a kultúrnej úrovne obyvateľstva.

2 Druh a spôsob poskytovania služieb

- Komunitné centrum podporuje sociálnu inklúziu a pozitívne zmeny v komunitách u všetkých sociálne ohrozených skupín s dôrazom na marginalizované rómske komunity.
- Komunitné centrum 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 zotrúvanie v segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby poskytujú.

- Poslaním komunitného centra 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.
- Forma poskytovania sociálnej služby : ambulantná
- V zariadení 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 zotrúvanie v segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby.

Cieľovú skupinu tvoria:

- Deti vo veku 0 – 6 rokov
- Deti počas plnenia povinnej školskej dochádzky (7 – 16 rokov)
- Mládež a mladí dospelí (16 – 25 rokov)
- Dospelí a rodiny
- Seniori (62+rokov)

3 Vybavenie priestorov KC

Objekt komunitného centra sa rozkladá na ploche o rozlohe 77,57m². Centrum sa nachádza na sídlisku Ciglianska cesta v Prievidzi, priamo na segregovanom sídlisku, v prostredí kde žijú obyvatelia zo sociálne slabších pomerov. Sídli v jednopodlažnej budove, ktorej technický stav zodpovedá jej veku, ktorý je majetkom Správy majetku mesta Prievidza.

Centrum tvoria 3 miestnosti- kuchyňa, miestnosť pre skupinové aktivity a miestnosť pre individuálne aktivity, poradenstvo, stretnutia s rodičmi a administratívnu prácu + WC pre zamestnancov a WC pre deti. Interiér spĺňa požiadavky funkčnosti, hygienickej nezávadnosti a bezpečnosti. Postupne sa modernizuje a obnovuje. Priestory centra sú jedinečné a útulné. Tvoria ich výtvary detí, ich fotografie, sezónna výzdoba podľa ročného obdobia a podobne. Centrum je primerane vybavené hračkami, stolnými hrami, knihami, písacími potrebami, materiálom na umeleckú a kreatívnu prácu, hrovým materiálom, farebným televízorom, CD a DVD prehrávačom, notebookmi a

SPOKOJNOST

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

počítačmi s internetom, magnetickou tabuľou. Centrá aktivít sa obmieňajú podľa záujmu detí alebo podľa zámeru odborných pracovníkov na základe plánovaných činností. Rozmiestnenie nábytku rešpektuje potrebu detí dostatočného priestoru na hru a pohybové a relaxačné aktivity. Súčasťou materiálne - technického vybavenia centra je aj sklad určený na úschovu učebných pomôcok, kostýmov určených pre kultúrne aktivity detí a sezónnych dekorácií.

Exteriér centra tvoria asfaltové futbalové ihrisko, preliezačky a pieskovisko.

- Základným interiérovým nábytkom, prispôsobeným potrebám rôznych cieľových skupín (deti, mládež a dospelí)
- Uzamykateľnou skriňou, v ktorej sú uschované akékoľvek dôverné informácie o klientoch (v zmysle Zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov)
- Samostatným počítačom so zabezpečením na ochranu osobných údajov o klientoch
- 3x PC, ktoré prislúchajú ostatným zamestnancom na zabezpečenie plynulého chodu KC
- Pomôckami na záujmovú a voľnočasovú činnosť (športové náradie, výtvarné a modelárske pomôcky, stolné hry, hudobné nástroje, ozvučovacia technika, pomôcky na ručné práce, hračky..... a pod.)
- Pomôcky na vzdelávacie aktivity (knižnica, učebnice, výpočtová technika, flipchart, edukačné pomôcky pre predškólakov..... a pod.)
- Informačné nástenky
- Lekárnička prvej pomoci
- Hasiaci prístroj

4 Prevádzkové štandardy – organizácia režimu dňa v KC

Služby komunitného centra sú poskytované ambulantne (v priestoroch komunitného centra) a terénnou formou v prirodzenom prostredí klienta. Niektoré aktivity sa môžu konať aj mimo lokalitu poskytovania služby. Ide o sprevádzanie klienta na rôzne inštitúcie, výlety, exkurzie a tábory....a pod.

• Časový rozpis poskytovaných služieb- prevádzková doba

Pondelok- Štvrtok:

7:00- 15:00 Sociálne poradenstvo práva a právom chránený záujem, individuálna odborná činnosť, administratíva

8:00- 9:00 Kariérne poradenstvo, Komunitná rehabilitácia

8:00-12:30 Nízkoprahová aktivita pre deti (výchovná činnosť skupinová aktivita)

13:00-15:00 Záujmová činnosť (skupinová aktivita)

13:00-15:00 Príprava na školskú dochádzku, individuálna/skupinová aktivita, vzdelávacia činnosť

Piatok

7:00-15:00 Sociálne poradenstvo práva a právom chránený záujem, individuálna odborná činnosť, administratíva

8:00-14:00- Terénna sociálna práca, Komunitná práca

13:00-15:30 Obedná prestávka

5 Personálna štruktúra komunitného centra

Zamestnanci komunitného centra pôsobia a pracujú podľa stanovených Štandardov komunitných centier a to nasledovne:

- **Odborný pracovník poverený riadením komunitného centra (OGKC)**

Cieľom práce odborného pracovníka povereného riadením KC je organizačné, metodické a personálne riadenie komunitného centra v takej kvalite, aby bolo zaistené plnenie cieľov práce komunitného centra vo vzťahu k jeho klientom a dodržiavanie štandardov KC. Odborný pracovník poverený riadením komunitného centra koordinuje celú činnosť KC, organizačné a obsahovo zabezpečuje činnosti a aktivity projektu v konkrétnej obci. Odborný garant zastupuje komunitné centrum navonok pri komunikácii s inými subjektmi na úrovni sídelnej komunity za účelom pomoci sociálne vylúčeným skupinám. Odborný garant je zodpovedný za víziu KC, kvalitu a efektivitu ním poskytovaných služieb a aktivít. Pri vykonávaní práce s užívateľmi sa riadi náplňou práce odborného pracovníka a resp. profilom pracovného miesta pre špecifickú odbornú činnosť. Je schopný vykonávať základné a špecializované sociálne poradenstvo. Je manažérsky a organizačne zručný, tímový a schopný riadiť ľudské zdroje. Má rozvinuté aj prezentačné zručnosti za účelom publikovania a informovania v médiách o činnostiach KC.

- **Odborný pracovník komunitného centra (OPKC)**

Odborný pracovník komunitného centra zodpovedá za realizáciu služieb, aktivít a činností KC, ktoré sú prístupné pre celú obec/ komunitu. Pomáha zvyšovať zručnosti ľudí na miestnej úrovni, podporuje a rozvíja ich

osobnostné kompetencie a motiváciu k samostatnosti riešeniu problémov, aktivizuje ich a posilňuje sebedomie a zodpovednosť. Prispieva k zmierneniu a abreakcií napätí v komunite, je pripravený byť neformálnym mediátorom prípadných konfliktov. Svojou činnosťou sa snaží prispieť k sociálnemu začleňovaniu osôb sociálne vylúčených, a to na individuálnej, tak aj na lokálnej úrovni. Svoju činnosť môže zamerať aj na sieťovanie členov komunity metódami komunitnej práce, poskytovanie základného sociálneho poradenstva, ďalej pracuje pri aktivitách v oblasti podpory vzdelávania a preventívnych aktivít. Ovláda prácu s PC na užívateľskej úrovni.

- **Pracovník komunitného centra – PKC**

Pracovník komunitného centra asistuje odbornému pracovníkovi pri výkone jeho činnosti. Asistuje odbornému pracovníkovi pri výkone jeho činnosti podľa pokynov a pod metodickým vedením odborného pracovníka. Mapuje potreby cieľovej skupiny a navrhuje spôsoby riešenia, vyhľadáva klientov a potenciálnych klientov pre KC a vedie voľno – časové aktivity pre deti a mládež, realizuje preventívne aktivity, vypomáha pri doučovaní, organizuje komunitné podujatia a aktivity.

- **Multidisciplinárny tím spolupracovníkov KC**

Okrem riadnych zamestnancov KC dotvárajú plnohodnotný multidisciplinárny tím spolupracovníci KC, psychológ, dobrovoľníci a študenti na povinnej odbornej praxi v rámci pregraduálneho vzdelávania a mladí dospelí v rámci absolventskej praxe.

Pracovný tím v KC je zostavený tak, aby pokryl všetky odborné činnosti, ktoré sú požadované zákonom o sociálnych službách, tak aby sa napĺňali potreby komunity. Jednotliví pracovníci sa špecializujú na vybranú oblasť práce v KC. Okrem toho pracovníci KC disponujú nasledovnými spôsobilosťami:

1. motivácia pracovať so sociálne vylúčenou komunitou
2. má zručnosti v oblasti komunitnej práce
3. sú schopnosť zvládať záťažové situácie
4. sú schopnosť vytvárať multidisciplinárne tímy
5. ochota vzdelávať sa a rozvíjať svoj osobnostný potenciál

Odborné činnosti v KC vrátane špecializovaného sociálneho poradenstva sú poskytované pracovníkmi s adekvátnou kvalifikáciou a praxou. V komunitnom centre pracujú aj **dobrovoľníci**, s ktorými má KC uzatvorené písomné zmluvy ako napr. Dobrovoľnícku zmluvu, Absolvovanie odbornej praxe..... Riaditeľ KC vytvára priestor pre ďalšie vzdelávanie pracovníkov, ktorí si zvyšujú svoju odbornú spôsobilosť v súlade s obsahom ich pracovnej náplne a v súlade s individuálnymi plánmi ďalšieho vzdelávania sa pracovníkov.

Podľa 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 sa upravujú podmienky vykonávania supervíznej činnosti nasledovne:

V §9 ods. 10 (povinnosti poskytovateľa sociálnej služby):

(10) „*Poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie.*“

Supervízia je zabezpečená sociálnym pracovníkom KC, ktorý má ukončené vzdelanie 3. stupňa a má absolvovaný Certifikát - Psychosociálny výcvik, ktorý bol uskutočnený v rámci Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

Supervízia sa uskutočňuje dvakrát za rok aj v spolupráci so psychologičkou KC.

Časť III.

Prevádzka NPDC pre deti a rodinu

1. Vznik NPDC - nízkoprahového denného centra pre deti a rodinu

Nezisková organizácia Spokojnosť za spolupráce mesta Prievidza zriadila nízkoprahové denné centrum pre deti a rodinu v roku 2009 v zmysle zákona NR SR č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách. NPDC je etablované priamo na miesto, kde je najväčší výskyt sociálno-patologických javov, a to na periférii mesta Prievidza v sídelnej komunite sociálneho sídliska, kde žijú nízkopríjmové rodiny ohrozené sociálnym vylúčením, konkrétne sociálne sídlisko na Ciglianskej ceste. Toto sídlisko je vyčlenené na okraj mesta a prevažné percento obyvateľov je sociálne znevýhodnených, resp. vylúčených, nachádzajú sa v hmotnej alebo sociálnej núdzi a majú obmedzený prístup k bežne dostupným sociálnym službám.

Primárnym cieľom a prioritou zariadenia je prevencia, eliminácia alebo odstránenie sociálnej patológie detí a mládeže, prostredníctvom aktívneho trávenia voľného času ale aj odborné a účinné riešenie problémov prostredníctvom metód sociálnej práce.

Sociálne služby poskytované v zariadení:

- Sociálne poradenstvo, práva a právom chránený záujem,
- právne poradenstvo
- Materiálna pomoc a poskytovanie ošatenia
- Psychologické poradenstvo
- Terénna sociálna práca

Kapacita NPDC : 30 klientov

Počet zamestnancov : 5 ŤZP osoby a 2 pracovní asistenti

2 Prevádzkový poriadok NPDC

Prevádzkový poriadok podrobne určuje prevádzku nízkoprahového denného centra pre deti a rodinu počas školského roka a prázdnin a povinnosti pre všetkých zamestnancov, ktoré z toho vyplývajú.

- **MIESTNE HEADISKO POSKYTOVANIA SLUŽBY**

NPDC realizuje službu tak, aby miesto poskytovania služby zodpovedalo predovšetkým cieľom a charakteru služby a potrebám klientov. N.o. pri umiestnení NPDC brala do úvahy miestne podmienky.

NPDC spĺňa nasledujúce požiadavky:

- dostupnosť služby pre cieľovú skupinu;
- poskytovanie služby pre spádovú oblasť;
- napĺňanie procedurálnych štandardov, najmä „nadväznosť na ďalšie služby“.

NPDC informuje klientov cieľovej skupiny a inštitúcie, ktoré môžu službu doporučiť o:

- mieste poskytovania služby
- ceste (mapka) a spôsobe dopravy.

- **ČASOVÉ HEADISKO**

NPDC realizuje službu tak, aby doba a čas poskytovania služby zodpovedala potrebám klientov a umožňovala optimálny priebeh služby. Informuje klientov a verejnosť o všetkých časových podmienkach a súvislostiach služby.

Pri plánovaní a poskytovaní služby berie do úvahy skutočné potreby a reálne možnosti klientov (prípadne ich rodín či blízkych osôb), ktoré sa týkajú časového hľadiska užívania služby.

Stanovuje dobu poskytovania služby tak, aby mohlo dôjsť k optimálnemu priebehu a naplneniu cieľov služby a potrieb klientov.

Dobou poskytovania sa rozumie: obdobie, počas ktorého môže klient službu využívať (hodina, deň, mesiac, rok, trvale, apod.).

Stanovuje čas poskytovania služby tak, aby bola služba dostupná cieľovej skupine s ohľadom na bežný denný program (školský rozvrh), včasný návrat domov, apod.).

Časom poskytovania služby sa rozumie denná doba, kedy je služba dostupná (ráno, popoludní, celodenne, nepretržite apod.).

Stanovuje a dodržiava časový rozvrh činností a programov, ktoré sú súčasťou služby (začiatky a konce jednotlivých programov, aktivít apod.)

Informuje zrozumiteľne a primeranou formou klientov, verejnosť a relevantné inštitúcie o všetkých časových podmienkach a súvislostiach služby.

HLADISKO NÍZKOPRAHOVOSTI

NPDC realizuje službu tak, aby bola umožnená maximálna prístupnosť. Služba je poskytovaná so zámerom odstránenia technických, psychologických a sociálnych bariér, ktoré by bránili cieľovej skupine vstúpiť do zariadenia alebo využiť ponuku poskytovaných služieb.

Zariadenie má samostatný vchod a nie je prepojené s takým typom inštitúcie, ktorý by znižoval prístupnosť. Zariadenie funguje na základe minimálnych štandardov nízkoprahu.

Je umožnený voľný príchod a odchod klientov v rámci prevádzkovej doby.

Je umožnená anonymita užívateľov služieb.

Pasivita či etnická a názorová odlišnosť užívateľa služieb nie je dôvodom k obmedzeniu prístupu klienta k službe.

Členstvo nie je viazané na možnosť využívať službu.

Pri využívaní služby v rozsahu danom procedurálnymi štandardmi sa nevedie evidencia, ktorá obsahuje osobné údaje užívateľa služieb.

Vstup do zariadenia je umožnený iným návštevníkom ako cieľovej skupine (v prípade, že vstupom neohrozujú cieľovú skupinu, priestor, personál, sami seba alebo samotné poskytovanie služby).

Vstup do zariadenia a využívanie bežnej ponuky zariadenia nie je podmienené finančnou spoluúčasťou klienta.

Súčasťou ponúkaných služieb nie je podsúvanie či šírenie ideológie alebo náboženského presvedčenia či akákoľvek spoluúčasť na rituáloch.

Poskytovateľ garantuje ochranu a bezpečnosť klientov v priestore zariadenia (ochrana pred fyzickým či psychickým ublížením).

• REŽIM ZARIADENIA

NPDC stanovuje režim zariadenia písomnou formou tak, aby bola zaistená bezpečnosť užívateľov služieb aj pracovníkov a aby nebol narušený priebeh poskytovania služieb. Pre užívateľa služieb je režim stanovený pravidlami, pre pracovníkov prevádzkovým poriadkom a smernicami. Zariadenie má písomne stanovené pravidlá vymedzujúce správanie užívateľov služieb v priestoroch zariadenia.

Pravidlá sú definované spôsobom zrozumiteľným pre cieľovú skupinu.

Pravidlá sú umiestnené v zariadení na verejne prístupnom mieste.

Službu vykonávajúci pracovník je povinný zoznámiť užívateľa služieb pri prvom kontakte s pravidlami zariadenia.

NPDC písomne stanovuje prevádzkový poriadok zariadenia, z ktorého vyplývajú pre pracovníkov kompetencie a obmedzenia pri jednaní s klientmi a zaistení priebehu služieb.

Pravidlá zariadenia a prevádzkový poriadok záväzne obsahujú:

Zákaz užívania alebo distribúcie nelegálnych návykových látok v priestoroch zariadenia

Zákaz užívania alebo distribúcie alkoholu v priestoroch zariadenia

Zákaz násillia, šikanovania, napádania a diskriminácie či podobného porušovania práv iného jedinca v priestoroch zariadenia.

Je stanovený spôsob riešenia situácií keď dôjde k porušeniu režimu zariadenia, pracovníkom sú známe ich kompetencie pri ich riešení. (Postup v krízových situáciách, tiesňové volania, dôležité telefónne čísla (polícia, požiarnici, sanitka...))

Ďalšie čiastočné režimové ustanovenia stanovuje NPDC podľa potrieb.

• INFORMOVANIE VEREJNOSTI

NPDC informuje zrozumiteľne a primeranou formou o sebe a svojej činnosti odbornú aj laickú verejnosť, médiá, príslušné inštitúcie a príslušné orgány štátnej správy.

Spracováva a používa zrozumiteľný informačný materiál o svojej službe. Informačný materiál je dostupný verejnosti a to v primeranej forme (písomná podoba, audio alebo video záznam, webové stránky apod.)

V informačnom materiály uvádza pravdivé informácie:

- o subjekte poskytujúcom služby (právna forma, IČO, štatutárny zástupca, zodpovedná osoba, kontaktné údaje);
- o charaktere služby (informuje o ponúkaných službách, o tom, či je služba realizovaná s ideologickým, náboženským alebo inak vymedzeným podtextom deklaruje nízkoprahovosť a vysvetľuje umiestnenie v sieti);

- o kritériách na prijatie klienta do spolupráce;
- o časových a miestnych podmienkach poskytovania služby.

Informuje spolupracujúce inštitúcie podľa potrieb zaistenia priebehu služby tak, aby boli napĺňané procedurálne štandardy a to najmä: súčinnosť, spoločenské potreby klienta, nadväznosť atď..

Vydáva výročnú správu o svojej činnosti. Výročná správa je verejne dostupná.

Vymieňanie informácií spĺňa zákonné normy a to predovšetkým Zákon o ochrane osobných dát.

• MATERIÁLNE A TECHNICKÉ ZÁZEMIE

Poskytovateľ zaisťuje materiálno-technické zázemie služby tak, aby spĺňalo všetky príslušné stavebno-technické a bezpečnostné normy a umožňovalo napĺňanie procedurálnych štandardov a poskytovania odborne kvalitných služieb.

Budova, priestory a zariadenie sú skolaudované a zodpovedajú všetkým technickým, hygienickým a bezpečnostným predpisom.

Technické vybavenie, zariadenie a inžinierske siete sú pravidelne revidované oprávnenými osobami, o revíziách je vedená dokumentácia.

Zaisťuje aj materiálno-technické zázemie na poskytovanie služby, aby kapacita a vnútorné dispozície užívaných budov (priestory) zodpovedali charakteru služby, umožňovali optimálny priebeh služby a vyhovovala v maximálnej miere potrebám klientov.

Pod materiálno-technickým zázemím pre poskytovanie služby sa rozumie:

- miesto (klientska miestnosť) určené na bežné aktivity klientov s minimálnou kapacitou 10 osôb
- miesto (kontaktná miestnosť) určená na individuálne rozhovory pri zachovaní súkromia s minimálnou kapacitou 3 osôb
- miesto pre štruktúrovanú činnosť (dielňa). Štruktúrovaná činnosť môže byť oddelená buď priestorovo alebo časovo.

Základné vybavenie pre trávenie voľného času /spoločenské hry, výtvarné, maliarske potreby, knižnica, ceruzky, papier, apod./

Zaisťuje všetkým pracovníkom materiálno-technické zázemie pre výkon ich práce. Pod materiálno-technickým zázemím pre pracovníkov sa rozumie miesto (kancelária, pracovný stôl, spoločná miestnosť pre pracovníkov, apod.) pre výkon pracovných činností a primerané vybavenie.

- **PROSTREDIE A UŽÍVANIE MATERIÁLNO-TECHNICKÉHO ZÁZEMIA**

NPDC zaisťuje v budovách respektíve v priestoroch, kde je služba poskytovaná, hygienu, dôstojnosť bezpečnosť prostredia pre klientov aj personál v maximálnej možnej miere. Umožňuje užívanie budov, priestorov, vybavenia a zariadenia tak, aby mohlo dôjsť k naplneniu cieľov služby a príslušných procedurálnych štandardov. NPDC stanovuje pravidlá na užívanie materiálno-technického zázemia a informuje o nich klientov a pracovníkov.

Budovy resp. priestory, kde je služba poskytovaná, sú čisté.

NPDC vybavuje priestory nábytkom a zariadením tak, aby prostredie v najvyššej možnej miere zodpovedalo potrebám cieľovej skupiny a poskytovanej služby.

Zaisťuje také prostredie, aby umožňovalo v súlade s charakterom služby primerané súkromie.

Prostredie spĺňa nároky na bezpečnosť klientov a bezpečnosť práce.

Zaisťuje opravy a údržbu všetkých budov, priestorov a vybavenia.

Stanovuje a uplatňuje pravidlá na používanie materiálno-technického vybavenia v písomnej podobe (napr. prevádzkový poriadok, informačné tabule apod.)

Zoznamuje klientov, personál, prípadne verejnosť s pravidlami a platnými predpismi na používanie materiálno-technického vybavenia.

Pravidlá na používanie materiálno-technického vybavenia sú stanovené tak, aby materiálno-technické zázemie bolo maximálne využité na naplnenie cieľov služby a aby bola zaistená bezpečnosť klientov a pracovníkov.

NPDC dbá na úspornosť a ochranu životného prostredia.

V zariadení nie je povolené fajčiť.

- **NÚDZOVÉ, HAVARIJNÉ A KRÍZOVÉ SITUÁCIE**

NPDC má písomne spracované postupy a kompetencie pri riešení havarijných, núdzových a krízových situácií, ktoré dodržiava. NPDC v písomnej podobe definuje tieto situácie a spôsoby ich riešenia, rozdelenie kompetencií a spôsob dokumentácie. Zamestnanci sú vyškolení v zmysle platných predpisov (bezpečnosť práce, požiarne ochrana, život ohrozujúca situácia) a informovaní o spôsobe riešenia týchto situácií. Postup pri týchto situáciách je zverejnený na dostupnom mieste. Služba je vykonávaná v priestoroch, ktoré sú primerane poistené proti možným škodám. O priebehu núdzových, havarijných a krízových situáciách je vedená dokumentácia.

NPDC spĺňa všetky ekonomické, právne a organizačné podmienky dané legislatívnymi normami a platnými predpismi. Zaisťuje efektívne riadenie a kontrolu svojej činnosti. NPDC prevádzkuje službu na základe platnej právnej úpravy a spĺňa nevyhnutné podmienky pre poskytovanie služby (registrácia, akreditácia, živnostenské oprávnenie a pod.).

Služba je poskytovaná v rámci organizácie, ktorá má jasne definovanú organizačnú štruktúru, kompetencie, zodpovednosť, mechanizmy riadenia a kontroly v písomnej podobe (vnútorný alebo organizačný poriadok, smernice).

Riadenie a management zahŕňa v sebe preukázateľne všetky nasledujúce zložky:

- analýzy a vyhodnocovanie vlastnej činnosti a vonkajších podmienok;
- plánovanie činnosti;
- obojsmerné toky informácií a vnútorná komunikácia;
- kvalifikované a zodpovedné rozhodovanie;
- organizácia práce;
- spätná väzba od pracovníkov, klientov a vonkajších inštitúcií;
- kontrolu a vyhodnocovanie.

NPDC dokumentuje dôležité záležitosti vyplývajúce z riadenia a kontroly činnosti (výstupy analýz, plány, rozhodnutia, záznamy z porád, výstupy kontroly, definícia organizačnej štruktúry apod.).

• **EKONOMIKA**

NPDC zaisťuje kvalifikované, hospodárne a efektívne hospodárenie s majetkom a finančnými prostriedkami. Hospodárenie a ekonomika zodpovedajú všetkým platným zákonným normám a ostatným predpisom. NPDC prevádzkuje službu na základe právnej úpravy platnej pre ekonomické subjekty a to podľa štatútu poskytovateľa (registrácia na Obvodnom úrade, v Obchodnom registri, na Finančnom úrade, Správe sociálneho zabezpečenia, v príslušných zdravotných poisťovniach, apod.)

Hospodári s majetkom a finančnými prostriedkami a vedie účtovníctvo podľa všetkých platných noriem.

Poveruje vedením economickej agendy kvalifikovaného pracovníka, ktorého vybavuje potrebnými kompetenciami a zodpovednosťou. Stanovuje a uplatňuje vnútorné pravidlá pre hospodárenie a prijímanie darov. Majetok a finančné prostriedky sú maximálne využívané pre naplnenie cieľov služby,

Stanovuje a uplatňuje kontrolné mechanizmy tak, aby existovala priebežná spätná väzba o hospodárení.

NPDC a N.O. nadväzuje v súlade so svojím poslaním zmluvné vzťahy a spoluprácu s inštitúciami na zaistenie kontinuálnej starostlivosti a optimálneho priebehu služby. Ďalej spolupracujú so všetkými fyzickými a právnickými osobami, ktoré môžu prispieť k zaisteniu kvalitného priebehu služby (podnikateľské subjekty, organizácie miestnej komunity, darci a sponzori atd.)

NPDC vytvára, aktualizuje a využíva databázu spolupracujúcich subjektov. Definuje a uplatňuje pravidlá pre vonkajšie vzťahy a spoluprácu tak za poskytovateľa, ako aj pri riešení jednotlivých prípadov klientov.

Definuje kompetencie pracovníkov pre nadväzovanie vonkajších vzťahov, podpisovanie zmlúv, podávanie, prijímanie a dokumentáciu informácií apod..

Časť IV.

Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu- zariadenie „OÁZA“

1 Vznik NSSDR

Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu s pracovným názvom „OÁZA“ (ďalej NSSDR) vznikla 1. 7. 2019 na základe zapojenia sa do dopytovo orientovaného projektu podľa výzvy OP EZ DOP 2017/4.1.1/01- Zefektívnenie súčasných a zavedenie nových nástrojov za účelom zvýšenia aktivity ľudí ohrozených chudobou a sociálnym vylúčením s názvom „Nájsť prítomnosť, nestratiť budúcnosť“

Registrácia sociálnej služby NSSDR je v súlade s § 28 zákona o sociálnych službách a svoju činnosť vykonáva podľa registrácie do registra poskytovateľov sociálnych služieb vedených na TSK- terénou a ambulatnou formou..

Spokojnosť- centrum sociálnych služieb n.o. ako NSSDR je umiestnené priamo v centre mesta hneď veľa ÚPSVaR v budove Žilinskej univerzity na 3. Poschodí. Tak je zabezpečená dostupnosť a anonymita návštevníkov a klientov daného zariadenia.

Cieľom projektu je poskytovať nové odborné činnosti za účelom predchádzania závislostí od návykových látok a návykových škodlivých činností s komplexným prístupom pre závislé osoby a pre ich rodinných príslušníkov a overenie novovzniknutie sociálnej služby. Projekt sa realizuje v okrese Prievidza.

2 Druh a spôsob poskytovania služieb

Zámerom projektu je overiť funkčnosť sociálnej služby nízkoprahového charakteru, ktorá sa orientuje na problematiku riešenia syndrómu závislostí jednotlivcov a spoluzávislosti rodiny.

Poskytované odborné činnosti:

- Základné sociálne poradenstvo
- Špecializované sociálne poradenstvo
- Pomoc pri uplatňovaní práv a právnom chránených záujmov
- Sociálna rehabilitácia
- Kariérne a finančné poradenstvo
- Preventívne aktivity
- Záujmová činnosť a voľnočasové aktivity

Forma poskytovania sociálnej služby : ambulantná, terénna

Kapacita NSSDR: 20 ľudí

Zariadenie „OÁZA“- NSSDR je založené na princípe nízkoprahovosti, dobrovoľnosti pre deti, mládež, dospelých a rodinných príslušníkov.

Odborné činnosti a ďalšie činnosti pre klientov a rodiny žijúcimi v spoločnej domácnosti s osobnou, ktorá je závislá na návykových látkach.

Individuálna práca s klientom:

- Komplexná diagnostika- anamnéza, diagnóza, tvorba individuálneho plánu práce, prípadová štúdia s katamnestickým dosledovaním každého prípadu
- Práca na sociálnych a iných zručnostiach či schopnostiach klienta
- Socioterapia a rodinná terapia
- Empatické konfrontovanie klienta s poskytovaním vhodných a efektívnych východísk
- Arteterapia, muzikoterapia a tvorivé dielne

Práca s rodinnými príslušníkmi:

- Individuálna práca s rodinnými príslušníkmi
- Riešenie komunikačných rozdielov medzi rodičmi/ rodinnými príslušníkmi a závislými osobami- citlivé riešenie medzigeneračných problémov
- Upevňovanie vzťahov medzi rodinnými príslušníkmi
- Interakcie klienta a rodinných príslušníkov

- Pomoc rodinným príslušníkom prostredníctvom špecializovaného poradenstva- predchádzanie vzniku krízových situácií

Ďalšou aktivitou je sprostredkovanie dopĺňania potrebnej kvalifikácie klientov a ich rodinných príslušníkov, v oblasti finančnej gramotnosti a kariérneho poradenstva.

Poskytovanie online služieb:

Cez internet je možnosť online-komunikácie medzi klientmi, rodinnými príslušníkmi a širokou verejnosťou. Táto forma sociálnej pomoci je zameraná na krízovú intervenciu, sociálne poradenstvo s odborným nasmerovaním na ďalšiu pomoc. Túto službu zabezpečuje multidisciplinárny tím zamestnancov. Poskytovanie pomoci je prostredníctvom mailu, sociálnej siete a telefonickej pomoci.

Využívané je aj skupinové techniky, skupinový rozhovor, skupinová dynamika, skupinové učenie a metódy sociálneho tréningu.

Cieľovú skupinu tvoria:

1. deti a plnoleté fyzické osoby, ktorým sa poskytujú sociálne služby
2. jednotlivci alebo skupiny ohrozené diskrimináciou, chudobou alebo sociálnym vylúčením

Deti a mladí dospelí so skúsenosťou s užívaním návykovej látky alebo návykových škodlivých činností, rizikovo sa správajúci a osoby vystavené riziku závislosti- riziková mládež, osoby bez prístrešia, pracovníci v sex biznise, mladí ľudia končiaci ústavnú starostlivosť, ich rodinní príslušníci a priatelia rodiny. Minimálny počet závislých osôb, s ktorými plánujeme pracovať počas doby overovania návrhu je 30 + ich rodinní príslušníci. Celkovo odhadujeme cieľovú skupinu na 60 osôb.

3 Vybavenie priestorov NSSDR

Zariadenie „Oáza“ je situované na 3. poschodí Žilinskej univerzity v dvoch miestnostiach č.316 a č.319 spolu o výmere 47,81m/2 na Bakalárskej ul. v centre mesta Prievidza. Jedna miestnosť je usporiadaná na skupinové aktivity a kanceláriu a ďalšia miestnosť je pre individuálne aktivity, poradenstvo, stretnutia s rodičmi a administratívnu prácu. Na poschodí sa nachádza WC pre zamestnancov a aj pre klientov. Interiér spĺňa požiadavky funkčnosti, hygienickej nezávadnosti a bezpečnosti. Na zariadenie je vydané rozhodnutie/ záväzné stanovisko RÚVZ Prievidza podľa §13 zákona NR SR č. 355/2007 Z.z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V zariadení sa poskytujú verejnoprospešné služby pre deti, mládež a ich rodinných príslušníkov podľa Zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení Zákona 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov a v platnom znení neskorších právnych predpisov- ďalej len zákon č. 448/2008Z.z.

- § 28 Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu, ktorá sa poskytuje fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa §2 ods. 2 písm. b) a jej rodine.

- §24a Terénna sociálna služba krízovej intervencie, ktorá sa poskytuje fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa §2 ods. 2 písm. a), b), d), g) až i).

- § 53 Krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií, ktorá sa poskytuje fyzickej osobe, ktorá je v krízovej sociálnej situácii, alebo v inej obtiažnej životnej situácii, ktorú nemôže riešiť vlastnými silami a zabezpečuje sa najmä poskytnutím sociálneho poradenstva.

Výkon - ambulatnou formou, terénnou sociálnou prácou a prostredníctvom telekomunikačných technológií pre okres Prievidza.

4 Prevádzkové štandardy–organizácia režimu dňa v NSSDR

Služby NSSDR sú poskytované ambulantne (v priestoroch zariadenia) a terénnou formou v prirodzenom prostredí klienta. Všetky aktivity sa konajú v okrese Prievidza. Ide aj o sprevádzanie klienta na rôzne inštitúcie.

Časový rozpis poskytovaných služieb- prevádzková doba

Pondelok- Štvrtok:

7:00- 15:00 Individuálne sociálne poradenstvo práva a právom chránený záujem, individuálna odborná činnosť, administratíva

8:00- 9:00 Kariérne poradenstvo, finančná gramotnosť, sociálna rehabilitácia

13:00-15:30 Obedná prestávka

13:00-15:00 Záujmová činnosť (voľnočasové programy)

13:00-15:00 Skupinová aktivita- klubové programy

Piatok:

7:00-15:00 Sociálne poradenstvo práva a právom chránený záujem, individuálna odborná činnosť, administratíva

8:00-14:00- Terénna sociálna práca

13:00-15:30 Obedná prestávka

Všetci pracovníci mají vo svojich pracovných zmluvách zapracovaný pružný pracovný čas, ktorý je opatrený Smernicou o pružnom pracovnom čase. Pracovníci si tento pracovný čas odrobia 40 hodín týždenne.

5 Personálna štruktúra NSSDR

Zamestnanci zariadenia „Oáza“ pôsobia a pracujú podľa stanovených Štandardov NSSDR a na základe podporeného projektu Nájst' prítomnosť, nestratiť budúcnosť a to nasledovne:

3 sociálni pracovníci (II. st. VŠ)

1 sociálny pedagóg (II. st. VŠ)

1 asistent práce (úplné stredné vzdelanie s maturitou)

Náplň práce sociálneho pracovníka:

- zisťuje a mapuje potreby klientov- ohrozených chudobou a sociálnym vylúčením
- vyhľadávacia činnosť - terénny prieskum- streetwork
- priebežne sleduje zákony, interné normy, metodické postupy, smernice a nariadenia. Skvalitňuje si svoju vedomostnú úroveň vzdelávaním sa v systéme kontinuálneho vzdelávania a vykonáva zhodnotenie absolvovanej vzdelávacej aktivity
- tipuje údaje do príslušných IS v NSSDR
- zvyšuje si svoju spôsobilosť pre prácu s osobným počítačom a aplikačným programovým vybavením používaným v NSSDR
- spolupracuje s ďalšími orgánmi a inštitúciami v rozsahu určenom platnými právnymi predpismi
- poskytuje pomoc, podporu a sprevádzanie klientom, distribuuje k iným odborníkom podľa potreby
- administratívna práca s klientom, sociálna diagnostika, komplexnosť, úplnosť dokumentácie
- komunikuje s verejnými inštitúciami, štátnymi a neštátnymi zariadeniami v záujme klientov
- zbiera informácie, vytvára štatistické údaje
- spolupracuje pri zriadení a prevádzkovaní NSSDR-OÁZA
- pravidelne sa zúčastňuje stretávania pracovnej skupiny, plní úlohy vyplývajúce z pracovnej náplne a pokynov projektového, finančného manažéra a štatutárneho orgánu
- vytvára a realizuje prevenčné aktivity
- participuje pri vytváraní a distribúcie publicity, propagácie, informovaní verejnosti prostredníctvom sociálnych sietí, mediálnych výstupov a online poradenstva
- zisťuje a mapuje potreby klientov v oblasti sociálnych služieb a sociálnej rehabilitácie
- mapovanie zdrojov a ich potenciálu
- koordinuje prevenciu drogových závislostí a iných sociálno- patologických javov

- realizuje sociálnu prácu, sociálnu rehabilitáciu, preventívne aktivity, terénnu sociálnu prácu ako aj ďalšie služby v prirodzenom rodinnom prostredí, v náhradnom rodinnom prostredí, v otvorenom prostredí a utvorenom prostredí
 - vyhodnocuje efektivitu zrealizovaných aktivít a činností z hľadiska napĺňania cieľov
 - vedenie administratívy – pracovnej dokumentácie (výkazy práce, plány práce, spisovú dokumentáciu a pod.)
 - zabezpečuje hladký chod formálnej komunikácie s klientami, jednotlivcami a rodinnými príslušníkmi
 - poskytuje odborné sociálne poradenstvo – základné a špecializované sociálne poradenstvo v súlade s novelou 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
 - pracuje s platnou legislatívou č. Zákona 219/2014 Z.z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
 - zodpovedá za úplnosť, komplexnosť a správnosť všetkých údajov, evidencií o činnosti a klientoch
 - v súčinnosti s odbornými pracovníkmi koordinuje objednávanie klientov na jednotlivé stretnutia a vedie o tom evidenciu (UPSVaR, SPOD...)
 - vedie databázu klientov
 - metodicky usmerňuje rodičov, rodinných príslušníkov a zákonných zástupcov v oblasti eliminácie ohrozených jednotlivcov a skupín chudobou a sociálnym vylúčením
 - plánovanie postupov, zber a spracúvanie informácií z rôznych zdrojov, zvažovanie spolu s klientom o rôznych možnostiach pôsobenia a zmien, podpora a pomáhanie k sebestačnosti, poskytovanie emočnej podpory, rozširovanie informácií, ktoré posilňujú sebestačnosť klienta a pomoc pri voľbe alternatív z toho vyplývajúcich
 - poskytovanie individuálnych a skupinových konzultácií a poradenstva klientom a rodinným príslušníkom
 - realizuje individuálnu aktivitu ako i skupinové sedenia s cieľom nadobúdania sociálnych zručností a zmiernenie porúch správania, odporúča aktivity podľa potreby
 - napomáha pri osvojovaní rodičovských zručností a návykov, motivuje klientov k pozitívnemu správaniu
 - vypracováva individuálny plán
 - vypracováva metodiky a zavádza nové metódy sociálnej práce s klientom a skupinou
 - prispieva k formovaniu zdravého spôsobu života, predovšetkým, kde prostredie jednotlivca či skupín pôsobí deštruktívnym či nekreatívnym spôsobom v uspokojovaní potrieb
 - zabezpečuje a sprostredkováva odborné prednášky, semináre a besedy v oblasti kariérneho a finančného poradenstva, úzko spolupracuje s lektormi a klientmi v uvedených oblastiach
 - sprostredkováva doplnenie potrebnej kvalifikácie klientov a ich rodinných príslušníkov
- koordinuje a zabezpečuje aktivity svojpomocných skupín

- zisťuje a mapuje potreby klientov - ohrozených chudobou a sociálnym vylúčením
- vyhľadávacia činnosť - terénny prieskum – streetwork
- vyhľadáva detí a mládež v ohrozených situáciách
- poskytuje klientom pomoc, podporu a sprevádzanie
- spolupracuje s organizačnými útvarmi (komunitné centrá, NSSDR, akreditované subjekty a pod.)
- spolupracuje s ďalšími orgánmi a inštitúciami v rozsahu určenom platnými právnymi predpismi
- priebežne sleduje zákony, interné normy, metodické postupy, smernice a nariadenia. Skvalitňuje si svoju vedomostnú úroveň vzdelávaním sa v systéme kontinuálneho vzdelávania a vykonáva zhodnotenie absolvovanej vzdelávacej aktivity
- zbiera informácie, vytvára štatistické údaje
- spolupracuje pri zriadení a prevádzkovaní NSSDR-OÁZA
- zvyšuje si svoju spôsobilosť pre prácu s osobným počítačom a aplikačným programovým vybavením používaným v NSSDR
- tipuje údaje do príslušných IS v NSSDR
- plní úlohy vyplývajúce z pokynov projektového, finančného manažéra a štatutárneho orgánu
- vybavuje podnety a ďalšie písomnosti v rámci svojej pôsobnosti
- získava, zhromažďuje, spracúva, uchováva informácie pre štatistické zisťovania a administratívne zdroje z oblasti NSSDR
- pravidelne sa zúčastňuje stretávaní pracovnej skupiny, plní úlohy vyplývajúce z pracovnej náplne a pokynov projektového, finančného manažéra a štatutárneho orgánu
- vytvára a realizuje prevenčné aktivity
- participuje pri vytváraní a distribúcie publicity, propagácie, informovaní verejnosti prostredníctvom sociálnych sietí, mediálnych výstupov a online poradenstva
- vykonáva odborné činnosti v prirodzenom rodinnom prostredí, v náhradnom rodinnom prostredí, v otvorenom prostredí a utvorenom prostredí v rámci prevencie, intervencie a poskytovania poradenstva najmä pre deti a mládež ohrozených sociálno-patologickými javmi, zo sociálne znevýhodneného prostredia alebo inak znevýhodnených detí, mládeže a zákonným zástupcom
- zabezpečuje sociálno-pedagogický servis pre klientov a ich rodiny
- príprava podkladov a anamnestických údajov k odborným vyšetrovaniam v spolupráci so zákonným zástupcom, školou a inými inštitúciami podieľajúcimi sa na výchove a vzdelávaní
- výsledky diagnostickej činnosti a odporúčania z nich vyplývajúce prerokováva so sociálnym pracovníkom
- zabezpečuje aktivity, ktoré sú zamerané na výcvikové kurzy, nácviky sociálnych zručností, preventívne programy a projekty

SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

- aktivity v oblasti primárnej a sekundárnej prevencie a klubové – oddychovo relaxačné aktivity
- predkladá návrhy na skvalitňovanie výchovného procesu v záujme harmonického osobnostného, najmä poznávacieho, citového a sociálneho rozvoja mladých ľudí
- prispieva k formovaniu zdravého spôsobu života, predovšetkým, kde prostredie jednotlivca či skupín pôsobí deštruktívnym či nekreatívnym spôsobom v uspokojovaní potrieb
- preventívne vytvára podmienky na predchádzanie daným problémom s cieľom vytvorenia priaznivých podmienok pre zdravý vývoj, socializáciu, edukáciu a kultiváciu osobnosti v kontexte spoločenských pravidiel nesúcich črty humanizmu, demokracie
- pomáha deťom a mládeži začleniť sa do širšieho spoločenského prostredia, pričom sa snaží o adaptáciu na jestvujúce alebo potenciálne socio- kultúrne a ekonomické podmienky tak, aby tvorivo zasahovali do diania v spoločnosti.
- poradenská a výchovná činnosť na nadobúdanie praktických zručností, schopností a skúseností pre život. Rozvíja, podporuje prosociálnosť, ľudskosť, asertívne správanie, efektívnu komunikáciu, altruizmus, spolucítenie, solidaritu, úctu, všímavosť a iné osobnostné vlastnosti – sebvýchova a samovzdelávanie.
- ako profesionál zastáva plnohodnotne a so značným prínosom svoje postavenie v rámci systému výchovného poradenstva a prevencie, najmä ako odborný zamestnanec
- spolupracuje s rodinou a identifikuje ich rodinné prostredie
- koordinuje, zabezpečuje aktívne a racionálne využívanie voľného času detí a mládeže a ich rodinných príslušníkov, vedie k pozitívnemu tráveniu voľného času prostredníctvom záujmovej činnosti
- napomáha klientom riešiť konfliktné situácie
- spolupracuje s miestnymi výchovno-vzdelávacími inštitúciami: v sociálnom poradenstve, v aktívnej práci s deťmi a mládežou zo znevýhodneného rodinného prostredia, v spolupráci s rodičmi
- plní úlohy sociálnej výchovy a sociálno-pedagogického poradenstva
- realizácia záujmovej činnosti, ako aj ďalších doplnkových služieb
- vedenie administratívy – pracovnej dokumentácie (výkazy práce a pod.)
- vykonáva činnosť zameranú na sledovanie a hodnotenie správania klientov a sociálnu diagnostiku prostredníctvom metód a techník sociálnej pedagogiky

Náplň práce asistenta práce:

- pravidelne sa zúčastňuje stretávania pracovnej skupiny, plní úlohy vyplývajúce z pracovnej náplne a pokynov projektového, finančného manažéra a štatutárneho orgánu
- participuje pri vytváraní a distribúcie publicity, propagácie, informovaní verejnosti prostredníctvom sociálnych sietí, mediálnych výstupov a online poradenstva
- dodržiava etický kódex, interné pravidlá, metodiky a smernice n.o.

SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

- spolupracuje pri zriadení a prevádzkovaní NSSDR-OÁZA
- asistuje odborným pracovníkom pri výkone ich činnosti podľa pokynov a pod ich metodickým vedením
- zisťuje a mapuje potreby klientov v oblasti sociálnych služieb a komunitného rozvoja, mapovanie zdrojov a ich potenciálu
- získava, zhromažďuje, spracúva, uchováva informácie pre štatistické zisťovania a administratívne zdroje z oblasti NSSDR
- asistuje odbornému pracovníkovi pri vyhľadávaní klientov a potenciálnych prijímateľov služieb (TSP, streetwork)
- poskytuje klientom podporu a sprevádzanie
- vedie nevyhnutnú administratívu
- vykonáva iné činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb a poverenia nadriadeného odborného pracovníka v súvislosti práce s klientom;
- pomáha pri zabezpečení a realizácii preventívnych aktivít a záujmovej činnosti, ako aj ďalších doplnkových služieb
- pomáha pri vykonávaní odborných činností v prirodzenom rodinnom prostredí, v náhradnom rodinnom prostredí, v otvorenom prostredí a utvorenom prostredí
- pomáha pri aktivitách realizovaných na znižovanie negatívneho vplyvu sociálno-patologických javov - voľno-časové aktivity pre deti a mládež, prevenčné aktivity
- zabezpečuje lektorov na odborné besedy, prednášky
- zabezpečuje materiálne a technické vybavenie
- pomáha pri efektívnom a racionálnom využívaní voľného času klientov
- pomáha deťom a mládeži začleniť sa do širšieho spoločenského prostredia, pričom sa snaží o adaptáciu na jestvujúce alebo potenciálne socio-kultúrne a ekonomické podmienky tak, aby tvorivo zasahovali do diania v spoločnosti
- administratívna činnosť (preberanie pošty, odosielanie pošty, korešpondencia), vybavuje podnety a ďalšie písomnosti v rámci svojej pôsobnosti
- spolupracuje s organizačnými útvarmi (komunitné centrá, NSSDR, akreditované subjekty a pod.
- zvyšuje si svoju spôsobilosť pre prácu s osobným počítačom a aplikačným programovým vybavením používaným v NSSDR
- tipuje údaje do príslušných IS v NSSDR

Multidisciplinárny tím spolupracovníkov NSSDR:

Okrem riadnych zamestnancov NSSDR dotvárajú plnohodnotný multidisciplinárny tím spolupracovníci v KC, psychológ, dobrovoľníci a študenti na povinnej odbornej praxi v rámci pregraduálneho vzdelávania a mladí dospelí v rámci absolventskej praxe.

Pracovný tím je zostavený tak, aby pokryl všetky odborné činnosti, ktoré sú požadované zákonom o sociálnych službách, tak aby sa naplňali potreby klientov. Jednotliví pracovníci sa špecializujú na vybranú oblasť práce v NSSDR. Okrem toho pracovníci disponujú nasledovnými spôsobilosťami:

1. motivácia pracovať v oblasti sociálneho začlenenia znevýhodnených skupín
2. podpora rovnakých príležitostí, aktívna účasť a integrácia klientov
2. zručnosť v oblasti komunitnej práce
3. schopnosť zvládať záťažové situácie
4. schopnosť vytvárať multidisciplinárne tímy
5. ochota vzdelávať sa a rozvíjať svoj osobnostný potenciál

Odborné činnosti v NSSDR vrátane špecializovaného sociálneho poradenstva sú poskytované pracovníkmi s adekvátnou kvalifikáciou a praxou. V zariadení pracujú aj **dobrovoľníci**, s ktorými má nezisková organizácia uzatvorené písomné zmluvy ako napr. Dobrovoľnícku zmluvu, Absolvovanie odbornej praxe..... Riaditeľka n.o. vytvára priestor pre ďalšie vzdelávanie pracovníkov, ktorí si zvyšujú svoju odbornú spôsobilosť v súlade s obsahom ich pracovnej náplne a v súlade s individuálnymi plánmi ďalšieho vzdelávania sa pracovníkov.

Oblasť supervízie:

Podľa 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 sa upravujú podmienky vykonávania supervíznej činnosti nasledovne:

V §9 ods. 10 (povinnosti poskytovateľa sociálnej služby):

(10) „Poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie.“

Supervízia je zabezpečená sociálnym pracovníkom, ktorý má ukončené vzdelanie 3. stupňa a má absolvovaný Certifikát - Psychosociálny výcvik, ktorý bol uskutočnený v rámci Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia. Supervízia sa uskutočňuje dvakrát za rok aj v spolupráci so psychologičkou, ktorá spolupracuje s neziskovou organizáciou..

Terénna sociálna práca

Spokojnosť- centrum sociálnych služieb, n.o. vykonáva aj terénnu sociálnu prácu podľa Zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z.z. a o zmene a dopnení zákona č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov, kde v § 13 je zadefinovaná forma sociálnej služby. Terénna forma sociálnej služby (ďalej len terénna sociálna služba) sa poskytuje fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom prostredí. Terénnu sociálnu službu možno poskytovať aj prostredníctvom terénnych programov, ktorých cieľom je predchádzať sociálnemu vylúčeniu fyzickej osoby, rodiny, komunity, ktoré sú v nepriaznivej sociálnej situácii. Terénne programy sa vykonávajú odbornými činnosťami alebo ďalšími činnosťami podľa tohto zákona. Naša nezosková organizácia má vypracovaný svoj terénny program.

Terénna sociálna práca je práca s klientom v podmienkach mimo inštitúcie (zariadenia, centra). Usiluje sa dostať k cieľovým skupinám, preniknúť na miesta, kde sa prevažne zdržujú a žijú klienti v ich prirodzenom prostredí. Terénna práca je časťou ponuky nášho zariadenia, kedy sa pracuje s rovnakou cieľovou skupinou, len v inom prostredí. Plní tak funkciu spojky medzi KC a klientmi. Prináša klientom potrebné informácie o programe zariadenia, čím sa pomáha odstraňovať napr. bariéru nedostatočnej informovanosti klientov o zariadení. Princípom je to, že terénny pracovník vychádza z bezpečia inštitúcie za jednotlivcom alebo skupinou do jej prirodzeného prostredia.

Časový rozvrh terénnej sociálnej služby v okolí Komunitného centra a sídliska OSP- počas pracovných dní každý piatok v dopoludňajších hodinách

Pri terénnej sociálnej práci využívame rôzne formy práce:

Kontaktná práca

Cieľom kontaktnej práce je v danom momente a na danom mieste vytvoriť priestor na zrealizovanie služby. Aby sme mohli klientovi poskytnúť ďalšie služby, je pre nás sociálnych pracovníkov nevyhnutné:

- Nadviazať s klientom prvý kontakt
- Zistiť potreby klienta
- Predstaviť ponuku nášho centra
- Stanoviť a upevňovať vzájomné hranice a vybudovať obojstrannú dôveru

Na základe ujasnených potrieb a očakávaní klienta a ponuky pracovníka môže vzniknúť dohoda (kontrakt) o poskytovaní služby. Podľa typu služby niektoré dohody vykonávame aj písomnou formou.

Ide o zasiahnutie a riešenie problému, ktorý aktuálne vznikol v teréne. Môže ísť o konflikt v skupine, alebo porušenie pravidiel. Jedným z dôsledkov „zníženia prahov“ je to, že klienti sa správajú prirodzenejšie a menej korigujú svoje správanie. Pracovníkom sa tak ponúka veľké množstvo prirodzených aktivít, do ktorých môže vstúpiť. Svojou intervenciou možno tak ochrániť obeť šikany. Môžu sa tak meniť aj rôzne postoje klientov.

Základné poradenstvo

V terénnej sociálnej službe ponúkame klientovi základné poradenstvo, kde mu pomôžeme pri zorientovaní v problematike a v situácií, kde sa klient nachádza. Ponúkame mu tak viac možností ako problém riešiť, vysvetlíme mu výsledky- výhody a nevýhody riešenia problému, pomôžeme mu prijať a zvládať dôsledky svojich činov a rozhodnutí. Pracovníci ponuku tejto služby transparentne zverejňujú.

Časť VI.

Sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií

Podľa Zákona o sociálnych službách č. 448/200/ Z.z. poskytujeme krízovú pomoc, ktorá je poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií podľa § 53, kde v

(1) Krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií je sociálna služba poskytovaná fyzickej osobe, ktorá je v krízovej sociálnej situácii, alebo inej obtiažnej životnej situácii, ktorú nemôže riešiť vlastnými silami a zabezpečí sa najmä poskytnutím sociálneho poradenstva.

(2) Za telekomunikačné technológie podľa odseku 1 sa považuje najmä telefón, fax a internet.

V Komunitnom centre sa bežne využívajú pracovné mobilné telefóny aj pevná linka. V rámci poskytovania telekomunikačných služieb sa klientom vybavujú potrebné záležitosti v kontakte s rôznymi inštitúciami ako napr.: ÚPSVaR, MÚ, Správa majetku mesta, Policajný zbor... Všetky hovory sa zaznamenávajú do príslušného zošita, kde sa podrobne uvádza miesto, kde sa telefonovalo, komu a pre akého klienta s uvedením jeho mena.

Vo väčšine prípadov klienti KC si nevedia sami pomôcť a nevedia definovať problém, ktorý majú a správne naniest' požiadavku.

Činnosť a všetky potrebné údaje sa zverejňujú na web stránke n.o. www.ispokojnost.sk, ďalej na vlastnej facebookovej stránke <https://www.facebook.com/Spokojnost>, kde sú klienti priebežne informovaní o aktivitách v KC ako aj s pripravovanými podujatiami.

Časť VII.

Podmienky prevádzky a zásady bezpečnosti a ochrany zdravia klientov a zásady bezpečnosti a ochrany zdravia zamestnancov

Zariadenie možno prevádzkovať, len ak vnútorné prostredie budovy, priestorové vybavenie s potrebným vybavením spĺňa požiadavky na tepelno-vlhkostnú mikroklimu, vetranie a vykurovanie, požiadavky na osvetlenie, preslnenie a na iné druhy optického žiarenia.

- **Zabezpečenie pitnej vody, odkanalizovanie, vykurovanie a ohrev TÚV**

- z verejného zdroja pitnej vody
- teplá úžitková voda je zabezpečená z lokálneho vykurovacieho zdroja
- budova je napojená na verejnú kanalizáciu

Objekt je napojený na verejný vodovod, ktorého prevádzkovateľom je Prievidzská vodárenská spoločnosť, odkanalizovanie objektu je riešené mestskou kanalizačnou sieťou.

Prívod TÚV je zabezpečený z Bytového podniku Prievidza. Vykurovanie je zabezpečené Správou majetku mesta Prievidza a z Bytového podniku Prievidza. Dodávka teplej vody sa zabezpečuje ohrevom vody z Vodárenskej spoločnosti Prievidza.

- **Zabezpečenie čistoty a údržby jednotlivých priestorov zariadenia a vonkajšie priestory**

Starostlivosť o vonkajšie priestory zabezpečujú klienti a zamestnanci zariadenia podľa potreby – zametanie, hrabanie lístia, odhrňanie snehu.

Plochy, podlahy, zariadenia pre osobnú hygienu sa denne pred začatím alebo po skončení prevádzky, príp. priebežne – podľa potreby počas výkonu práce mechanicky očistia roztokom teplej vody a čistiaceho prostriedku. Po dôkladnej mechanickej očiste sa tieto plochy dezinfikujú vhodným dezinfekčným prípravkom.

Čistenie priestorov komunitného centra sa vykonáva denne, počas pracovných dní, po ukončení ranného bloku činností. Okná sa umývajú podľa potreby, najmenej jedenkrát mesačne. Na čistenie toaliet sa používa dezinfekčné prostriedky s aktívnym chlóróm Chloramín, Domestos, Savo, na podlahy Ajax- v koncentrácií, ktorá je odporúčaná výrobcom. Na čistenie podlahy je k dispozícii vedro a mop. Na čistenie nábytku sa používa Pronto, čistenie okien

sa vykonáva prostriedkom čistočom na okná. Pri ostatnom upratovaní sa používajú klasické pomôcky- kefy a handry. Na umývanie rúk je k dispozícii tekuté mydlo. Všetky čistiace a dezinfekčné prostriedky sú hrazené z rozpočtu organizácie. Sú uložené vo vyčlenenom priestore, ktoré je mimo miestností, kde sa zdržujú klienti zariadenia.

Maľovanie sa vykonáva každé 2 roky, po havárií, alebo vytopení okamžite, alebo v prípade potreby. Deratizácia priestorov a ničenie živočíšnych škodcov sa vykonáva dvakrát ročne.

Osoba zodpovedná za čistotu vykonáva sanitáciu všetkých priestorov. Má k dispozícii miestnosť, v ktorej je inštalovaná výlevka s prívodom vody. Poskytuje sa jej gumené rukavice, toaletné potreby podľa potreby a dezinfekčné prostriedky.

Je povinná denne umyť podlahy, rohožky, odpadové koše, obkladačky, kľučky dverí, drez na riad, umývadla a vykonať ich dezinfekciu, vyniesť smeti z odpadových košov, umyť sociálne zariadenia čistiacimi a dezinfekčnými prostriedkami. Poverená osoba je povinná v rámci celkového upratovania najmenej raz za mesiac vykonať umytie okien, vykurovacích telies, svietidiel a utrieť prach celom zariadení. V prevádzke sa dodržiavajú hygienické a protiepidemiologické predpisy a opatrenia. Prevádzka je udržiavaná v čistote a poriadku.

• Spôsob nakladania s odpadom

Odpad, ktorý vzniká v zariadení sa zhromažďuje v uzatvárateľných nádobách opatrených plastovými vreckami, ktoré sa denne vyprázdňujú. Odpad sa vynáša v odpadkových vreckách do verejných smetných kontajnerov v blízkosti KC. Odvoz a likvidáciu odpadu zabezpečuje mesto Prievidza

• Opatrenia za účelom predchádzania vzniku a šírenia prenosných ochorení

Povinnosti zamestnancov zariadenia (dodržiavať osobnú hygienu, hlásiť zmenu zdrav. stavu, príp. vyhľadať lekára). Zariadenie môže navštevovať len klient: zdravotne spôsobilý na pobyt v kolektíve, neprejavuje príznaky prenosného ochorenia, nemá nariadené karanténne opatrenie.

Ranný filter klientov do zariadenia vykonáva zamestnanec, ktorý klienta prevezme od rodiča. Vykonáva sa na chodbe, zameriava sa na viditeľné prejavy klienta a na pohovor s rodičom. Ak je klient viditeľne chorý zamestnanec ho odmietne po dohode s vedúcou zariadenia.

Ďalšie opatrenia (pravidelné dopĺňanie toaletných potrieb na osobnú hygienu rúk pri umývadlách v zariadeniach na osobnú hygienu klientov, je zabezpečené individuálne podľa potreby upratovačkou zariadenia)

- možnosť umytia rúk klientov vo WC je zabezpečený prívodom vody
- individualizácia predmetov osobnej hygieny (uteráky – pravidelná výmena)

- **Postup pri zabezpečení ničenia živočíšnych škodcov**

1. Dezinsekcia a deratizácia sa v objekte komunitného centra zabezpečuje dodávateľským spôsobom prostredníctvom firmy, ktorá je v tejto oblasti držiteľom osvedčenia o odbornej spôsobilosti od Regionálneho úradu verejného zdravotníctva.

2. Za zabezpečenie kontroly ochrany pred škodcami a za výkon dezinsekcie a deratizácie je zodpovedný Prevádzkovateľ komunitného centra.

- **Postupy pri riešení havarijných situácií**

Za havarijnú situáciu sa považuje udalosť, ktorou boli alebo sú vážne ohrozené životy a zdravie osôb alebo udalosť, ktorou bola na majetku školy spôsobená škoda ohrozujúca jej prevádzku.

- **Požiarne poplachové smernice**

Požiarne poplachové smernice vymedzujú povinnosti zamestnancov v prípade vzniku požiaru.

Obsahujú tieto povinnosti a údaje:

- povinnosti zamestnanca, ktorý spozoruje požiar, spôsob a miesto ohlásenia požiaru,
- spôsob vyhlásenia požiarneho poplachu pre zamestnancov a hasičskú jednotku právnickej osoby,
- povinnosti zamestnancov pri vyhlásení požiarneho poplachu, najmä pokyny o tom, v ktorých prípadoch majú zostať na svojich pracoviskách a v ktorých prípadoch ich majú opustiť, prípadne akým spôsobom sa majú podieľať na zdolávaní požiaru,
- miesto, adresa a číslo telefónu ohlasovne požiarov a hasičských jednotiek, miesto, adresa a číslo telefónu pohotovostnej služby elektrárne, plynárne, vodárne, čísla liniek tiesňového volania, ako aj miesto, adresa a číslo telefónu právnických osôb a fyzických osôb zabezpečujúcich pohotovostné služby.

Požiarny evakuačný plán- upravuje organizáciu evakuácie osôb a z objektov zasiahnutých alebo ohrozených požiarom. Povinnosťou zamestnancov je bezpečne vyvieŕ klientov a opustiť ohrozené priestory a privolať hasičský zbor. V prípade havárií ohrozujúcich ovzdušie je potrebné riadiť sa pokynmi nadriadených orgánov, myslieť aj na utesnenie okien a dverí.

1 Zoznam kontaktov na relevantné subjekty

Dôležité telefónne čísla:

Linka prvej pomoci:	112, 155
Hasičský a záchranný zbor:	112, 150
Polícia:	112, 158
Mestská polícia:	159
Poliklinika- Uniklinika (recepčia)	046/511 31 00
Mestský úrad:	046/542 69 41
Správa majetku mesta:	046/511 19 11
	0911 146 890
Technické služby mesta Prievidza	046/542 24 12

Priestory informačnej kancelárie, KC, NPDC a NSSDR sú účelovo vybavené a zariadené tak, aby bolo postarané o bezpečnosť a ochranu zdravia detí a všetkých dospelých osôb, ktoré sa nachádzajú na pracovisku a v jeho priestoroch. Pri výchove a vzdelávaní detí a tiež pri činnostiach priamo súvisiacich s výchovou sú zamestnanci povinní:

- prihliadať na základné fyziologické potreby detí a mladých ľudí
- vytvárať podmienky pre zdravý vývin detí a predchádzanie sociálno - patologických javov
- zaistiť bezpečnosť a ochranu zdravia detí

Prevádzkový poriadok centra je schválený Regionálnym úradom verejného zdravia v Bojniciach. O pravidlách centra sú oboznámení nielen zamestnanci a deti, ale aj ich zákonní zástupcovia. O pravidlách bezpečného správania sa s ohľadom na ochranu svojho zdravia a tiež zdravia iných primeraným spôsobom zoznamujú deti pred prvým vstupom do centra a priebežne podľa potreby aj pred organizovaním spoločného podujatia mimo priestorov centra.

ETICKÝ KÓDEX SPOKOJNOST', n.o.

SPOKOJNOŠŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

1	Etika	24
2	Etický kódex spokojnosť n.o.	24
2.1	Normy pre vystupovanie a správanie sa sociálneho pracovníka n.o. Spokojnosť	24
2.2	Etická zodpovednosť sociálneho pracovníka n.o. Spokojnosť voči klientom	24
2.3	Udržanie profesionálnej cti v n.o. Spokojnosť	25
3	Zhrnutie	25
4	Sociálny pracovník n.o. Spokojnosť	25
4.1	Sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal mať	25
4.2	Sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal	25
4.3	Sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal disponovať	26
4.4	Sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal poznať a akceptovať	26
4.5	Úspešnosť sociálneho pracovníka n.o. spokojnosť je podmienená	26
5	Záver	26

V n.o. Spokojnosť je etika kľúčovou zložkou sociálnej práce.

„Etika je neoddeliteľnou, každodennou súčasťou práce sociálnych pracovníkov“.

Etika (ethos – mrav, zvyk) je filozofická disciplína o mravnej hodnote ľudských skutkov k dosiahnutiu posledného cieľa a to na základe vyšších rozumových pravidiel.

Cieľom etiky v n.o. Spokojnosť je správne usporiadanie ľudských skutkov, čiže usporiadanie do určitého metodického poriadku, zhodného s požiadavkami a potrebami zdravého, prirodzeného ľudského rozumu. To znamená, že tento poriadok musí byť primeraný človeku a musí mu vyhovovať ako slobodnému a racionálnemu bytiu.

2 ETICKÝ KÓDEX SPOKOJNOSŤ n.o.

2.1 Normy pre vystupovanie a správanie sa sociálneho pracovníka n.o. Spokojnosť

- vystupovanie (sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal neustále udržiavať svoje osobné pracovné správanie a vystupovanie na úrovni vysokého štandardu),
- schopnosti a profesionálny rast (sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by sa mal zo všetkých síl snažiť o dosiahnutie a udržiavanie vysokej profesionality pri výkone svojej práce a funkcií),
- služba (sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal vo svojej práci považovať za prvoradý záväzok slúžiť),
- čestnosť (sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal konať v zhode s najväčšími požiadavkami profesionálnej cti),
- štúdium a vedecký výskum (sociálny pracovník n.o. Spokojnosť, ktorý sa zaoberá štúdiom alebo vedeckým výskumom, by sa mal riadiť konvenciami vedeckej práce).

2.2 Etická zodpovednosť sociálneho pracovníka n.o. Spokojnosť voči klientom

- prvoradosť záujmov klienta (sociálny pracovník n.o. Spokojnosť má zodpovednosť v prvom rade voči klientovi),
- práva klientov (sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by sa mal zo všetkých síl snažiť v čo najväčšej miere podporiť snahu klienta rozhodovať o svojej budúcnosti samostatne),
- dôvernosť a mlčanlivosť (sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal rešpektovať klientovo súkromie a zachovávať dôvernosť informácií získaných pri svojej práci),
- honoráre (pri stanovení výšky honorára by sa mal sociálny pracovník n.o. Spokojnosť uistiť, že jeho výška je rozumná, primeraná poskytnutým službám a pri rozhodovaní by mal zohľadniť klientovu finančnú situáciu),
- záväzky voči zamestnávateľským organizáciám (sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal s vážnosťou pristupovať k zamestnávateľským organizáciám).

2.3 Udržanie profesionálnej cti v n.o. Spokojnosť

- služba spoločstvu (sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal pomáhať snahe profesionálneho spoločstva sprístupniť svoje služby čo najširšej verejnosti),

SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

- rozvoj poznatkov (sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by sa mal snažiť získavať a rozvíjať odborné poznatky a uplatňovať ich v praxi),
- podpora všeobecného blaha (sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal podporovať všeobecné blaho).

3 ZHRNUTIE

- rešpektovať a akceptovať každého človeka ako jedinečnú hodnotu,
- umožniť každému človeku právo na seberealizáciu do takej miery, aby nezasahoval do tohto práva iných. Každé právo nesie so sebou i určité povinnosti,
- umožniť členom spoločnosti ich osobnostný rozvoj a spoločenské uplatnenie,
- rešpektovať princíp sociálnej spravodlivosti a základné ľudské práva,
- poskytovať čo najlepšiu pomoc každému, kto pomoc hľadá. Nedopúšťať sa pri tom žiadnej diskriminácie,
- zabezpečiť ochranu informácií, rešpektovanie súkromia.

4 SOCIÁLNY PRACOVNÍK n.o. SPOKOJNOSŤ

Sociálny pracovník n.o. Spokojnosť je realizátorom úloh sociálnej práce a prostredníctvom vykonávaných činností:

- pomáha jednotlivcovi vytvárať rovnováhu medzi možnosťami, požiadavkami sociálneho prostredia a vlastnými potrebami, ale aj schopnosťami,
- nabáda k správnym postojom k životu a vhodným spôsobom správania,
- učí jednotlivcov rozvíjať a zlepšovať schopnosť riešiť problémy,
- vychováva jednotlivcov k pocitu zodpovednosti za vlastnú sociálnu situáciu, prípadne situáciu vlastnej rodiny.

4.1 Sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal mať

- schopnosť optimálnej komunikácie,
- empatiu,
- otvorenosť,
- vedieť budovať profesionálny vzťah,
- vedieť určovať a udržiavať hranice,
- schopnosť akceptovať klienta,
- a mal by mať partnerský prístup.

4.2 Sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal

- poznať a rozumieť dynamike skupiny,
- vedieť vytvárať pozitívne vzťahy v skupine,
- vedieť zapájať všetkých členov do práce v skupine,
- vytyčovať reálne a realizovateľné ciele skupiny,
- vedieť orientovať skupinu k plánovanej zmene a pod.

4.3 Sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal disponovať

- flexibilita,

- disciplína,
- spontánnosť,
- citová otvorenosť,
- akceptácia,
- spravodlivosť.

4.4 Sociálny pracovník n.o. Spokojnosť by mal poznať a akceptovať

- biologické,
- etnické,
- sociálne,
- ekonomické,
- kultúrne,
- a iné osobitosti obyvateľov komunity.

4.5 Úspešnosť sociálneho pracovníka n.o. spokojnosť je podmienená

- znalosťou pomerov v komunite – poznať potreby a problémy komunity,
- schopnosťou zaangažovať členov komunity do riešenia problémov,
- schopnosťou osloviť a získať formálnych a neformálnych lídrov komunity,
- schopnosťou odolávať tlaku a napätiu problémov,
- zručnosťou pri riešení konfliktov.

ZÁVER

„Ochota postarať sa o niekoho, venovať niekomu pozornosť je hodnota, ktorá dáva životu ten najhlbší zmysel a význam“

(Pablo CASALS)

Smernica o pružnom pracovnom čase

Názov účtovnej jednotky (adresa, IČO)	SPOKOJNOST' – centrum sociálnych služieb, , n.o.
Názov smernice	Pružný pracovný čas
Prílohy	
Číslo smernice	1/2019
Rozsah platnosti	Na dobu neurčitú
Za správnosť smernice zodpovedá	PhDr. Adriana Karáseková
Za dodržiavanie smernice zodpovedá	RNDr. Miroslava Michalíková
Platnosť smernice pre obdobie	Od 1.7.2019
Schválil	Mgr. Monika Dessuet

Zamestnávateľ: SPOKOJNOST'- centrum sociálnych služieb, n.o.
Sídlo: Jesenského 449, 971 01 Prievidza

Vydáva vnútorný predpis o zavedení pružného pracovného času

Počnúc dňom 1.7. 2019 zavádza zamestnávateľ pre SPOKOJNOST'- centrum sociálnych služieb, n.o. , Bakalárska 2, 971 01 Prievidza pružný pracovný čas.

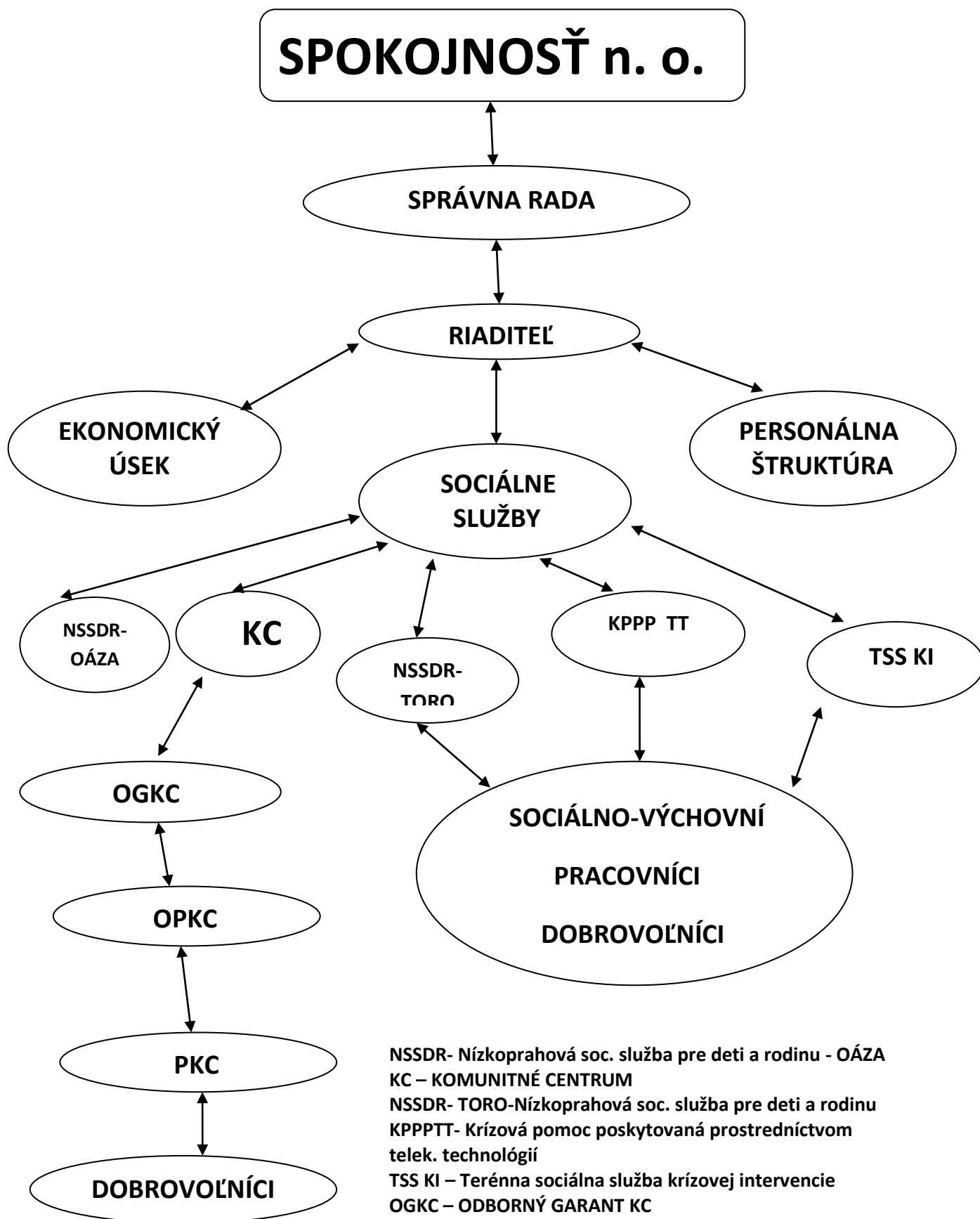
Zamestnanci sú povinní byť na pracovisku v čase medzi 7:00-11:00

Pracovný čas si zamestnanci volia v čase medzi 7:00 hod. a 17:00 hod. tak, aby odpracovali: 40 hodín týždenne. Pracovný týždeň je od pondelka do piatka.

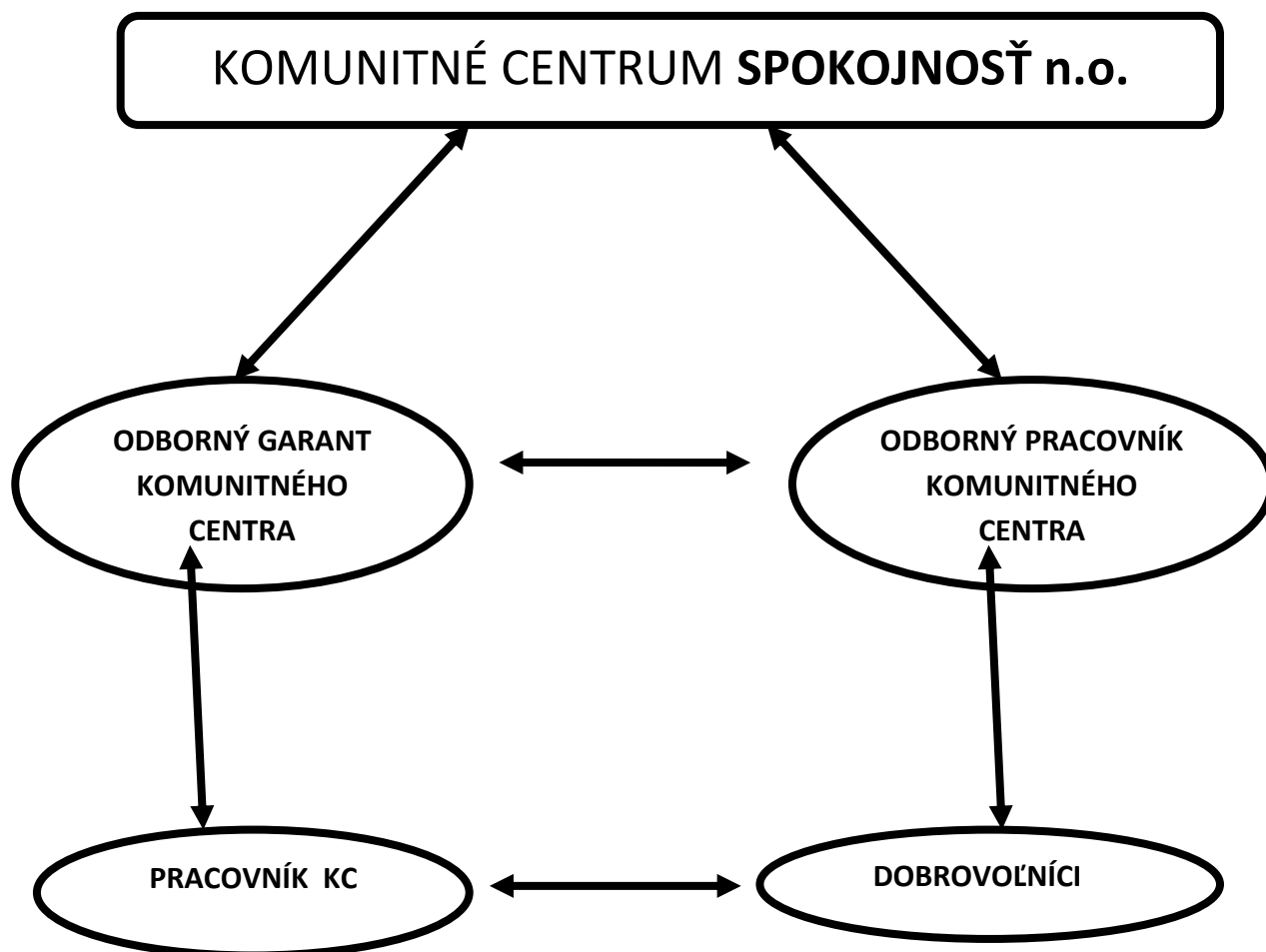
Príchod na pracovisko a odchod z pracoviska zamestnanci zaznamenajú v dochádzkovej knihe.

Dátum a podpis štatutárneho zástupcu

Mgr. Monika Dessuet
riaditeľka, n.o.



NSSDR- Nízkoprahová soc. služba pre deti a rodinu - OÁZA
 KC – KOMUNITNÉ CENTRUM
 NSSDR- TORO- Nízkoprahová soc. služba pre deti a rodinu
 KPPP TT- Krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telek. technológií
 TSS KI – Terénna sociálna služba krízovej intervencie
 OGKC – ODBORNÝ GARANT KC
 OPKC – ODBORNÝ PRACOVNÍK KC
 PKC – PRACOVNÍK KC



ZÁZNAM O OBOZNÁMENÍ SA S PREVÁDZKOVÝM PORIADKOM

Spokojnosť- centrum sociálnych služieb, n.o.

Por.Č.	Meno a Priezvisko	Dátum	Podpis
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10			
11.			
12.			
13.			