



Názov:

Spokojnosť - centrum sociálnych služieb, n.o. Prievidza

Schválil: Mgr. Monika Dessuet, štatutárna zástupkyňa

Vypracoval: PhDr. Jana Polakovičová

PREVÁDZKOVÝ PORIADOK

Spokojnosť- centrum sociálnych služieb, n.o.

apríl 2024





IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE O NEZISKOVEJ ORGANIZÁCIÍ

Správna rada:

RNDr. Miroslava Michalíková, Jozef Michalík, Helena Drexlerová.

Revízor: Eva Hájovská

Riaditeľka: 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,
eva.hajovska@ispokojnost.sk, monika.sebova@ispokojnost.sk

Číslo účtu: 1010217005/1111

IBAN: SK3711110000001010217005

Sídlo Komunitného centra Handlová:

Morovnianska cesta 1866/55

972 51 Handlová

Tel: +421917551175

Email: spokojnost2@ispokojnost.sk





I.

CHARAKTERISTIKA NEZISKOVEJ ORGANIZÁCIE

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, predchádzaniu 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**





II.

PREVÁDZKA KOMUNITNÉ CENTRUM HANDLOVÁ

Komunitné centrum Handlová (ďalej KC) vzniklo 01.05.2024 na základe zapojenia sa do Národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá. Registrácia sociálnej služby Komunitné centrum Handlová je v súlade s § 24d zákona o sociálnych službách a svoju činnosť vykonáva podľa registrácie v registri poskytovateľov sociálnych služieb.

Vznik Komunitného centra v meste Handlová vychádza z potrieb osôb ohrozených chudobou a skupiny obyvateľstva na území mesta, ktorí sú ohrození sociálnym vylúčením. Mesto Handlová je od roku 2013 zapísané v Atlase rómskych komunít.

Komunitné centrum napomáha sociálne vylúčeným osobám k začleňovaniu sa do spoločnosti, a to poskytovaním komplexných odborných činností, iných činností a aktivít.

Cieľom sociálnej služby je pomáhať ľuďom, ktorí sa ocitli v zlej sociálnej situácii, k opätovnému začleneniu sa do spoločnosti, a to poskytnutím komplexných sociálnych služieb, odborných činností a organizovaním aktivít, sprístupnením rôznych možností a príležitostí, ktoré sociálne vylúčeným jednotlivcom a rodinám napomôžu plne sa zapojiť do ekonomického, sociálneho a kultúrneho života v lokalite i v spoločnosti. Komunitné centrum je zároveň miestom pre komunitno – občianske vzdelávanie, prostredníctvom ktorého sa vytvárajú predpoklady a podmienky na zvyšovanie vzdelanostnej, kultúrnej i všeobecnej úrovne cieľovej skupiny.

Komunitná práca so sociálne vylúčenou komunitou prináša pozitívnu sociálnu zmenu, prelomenie bariér, odstraňovanie napätia a konfliktov medzi touto komunitou a ostatným obyvateľstvom mesta.

Hlavné princípy činnosti sú:

- ✓ Poskytovanie bezplatnej sociálnej služby každému záujemcovi, ktorý o ňu prejaví záujem,
- ✓ Pomoc pri zabezpečovaní základných životných potrieb človeka,
- ✓ Dodržiavanie základných ľudských práv, bez rozdielu z dôvodu farby pleti, jazyka, viery, náboženstva, pohlavia, bez riešenia majetkového postavenia klientov,
- ✓ Rešpektovanie schopnosti každého klienta, podpora jeho zručností, vedomostí a schopností,
- ✓ Motivácia klientov k získaniu nových vedomostí, zručností, schopností i kontaktov,
- ✓ Rešpektovanie skúseností a minulosti klientov,



SPOKOJNOSŤ
CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.
KC HANDLOVÁ



- ✓ Podpora samostatnosti, nezávislosti a sebestačnosti klientov, ich názorov a hodnôt.
- ✓ Zachovávanie mlčanlivosti o dôverných informáciách,
- ✓ Pomoc k svojpomoci.

III.

**DRUH A SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB V KOMUNITNOM CENTRE
HANDLOVÁ**

Činnosť Komunitného centra Handlová upravuje § 24d Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších zákonov.

V KC sa fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby poskytuje:

- a) Základné sociálne poradenstvo, špecializované poradenstvo
- b) Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- c) Pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia
- d) Výkon preventívnych aktivít
- e) Výkon záujmovej činnosti

V KC sa vykonáva komunitná sociálna práca a komunitná rehabilitácia. Vyššie spomenuté činnosti môže KC poskytovať prostredníctvom ambulantnej sociálnej služby a terénnej formy sociálnej služby prostredníctvom terénnych programov. Cieľom terénnych programov je predchádzať sociálnemu vylúčeniu jednotlivca, rodiny, komunity, ktoré sú v nepriaznivej sociálnej situácii.

Cieľové skupiny :

- ✓ Obyvatelia segregovanej rómskej komunity v meste Handlová (ul. Zápotockého, ul. Šmeralova, ul. Fučíkova, ul. Marka Čulena, ul. Jána Vallu, a iné, menšie roztrúsené komunity v meste Handlová,
- ✓ osamelí rodičia,
- ✓ deti vo veku 0 – 5 rokov, deti, ktoré si plnia povinnú školskú dochádzku (6 – 16 rokov), mladí dospelí (17 – 25 rokov), plnoleté fyzické osoby, rodiny, seniori,
- ✓ komunity ohrozené sociálnym vylúčením, vylúčené alebo marginalizované,



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



- ✓ ďalšie skupiny ohrozené sociálnym vylúčením alebo osoby sociálne vylúčené.
- ✓ Osoby ohrozené správaním iných osôb alebo osoby, ktoré sa stali obeťou správania iných osôb.

Pre vyššie uvedené skupiny sú charakteristické nasledovné črty:

- ✓ Dlhodobá nezamestnanosť,
- ✓ Nižšia úroveň bývania, prípadne absencia vlastného bývania,
- ✓ Nízke príjmy,
- ✓ Nízka úroveň vzdelania,
- ✓ Výskyt sociálno-patologických javov,
- ✓ Nedostatočná starostlivosť o svoje zdravie a hygienu,
- ✓ Sociálne vylúčenie a silná závislosť na sociálnom systéme spoločnosti.

KC sa usiluje prostredníctvom poskytovania komplexných sociálnych služieb klientom o dosiahnutie nasledujúcich cieľov:

- ✓ Zlepšovanie sociálnej situácie,
- ✓ Aktivácia a zvyšovanie kompetencií klienta,
- ✓ Prevencia sociálno-patologických javov,
- ✓ Sprostredkovanie kontaktu so širším prostredím,
- ✓ Podpora začleňovania do existujúcich sociálnych sietí,
- ✓ Podpora záujmovej činnosti a zmysluplného trávenia voľného času,
- ✓ Podpora ukončenia základného vzdelania a pokračovania v ďalšom štúdiu na strednej škole,
- ✓ Podpora zvyšovania kvalifikácie dospelých.

Sociálna služba je bezplatná.

IV.

VYBAVENIE PRIESTOROV KOMUNITNÉHO CENTRA

Priestory Komunitného centra Handlová sa nachádzajú na prízemí v ľavom krídle Základnej školy na ul. Morovnianska cesta 1866/55 v Handlovej. Komunitné centrum má vlastný uzamykateľný vchod. Komunitné centrum má celkovú rozlohu 325,04m². Budova Základnej školy je majetkom mesta Handlová.

Popis priestorov KC:



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o. KC HANDLOVÁ



Popis priestorov KC		
Číslo miestnosti	Názov miestnosti	rozloha v m ²
101	Prednášková miestnosť	57,3
102	Denná miestnosť s príručným skladom	57,19
103	Kancelária	28,32
104	WC ženy	7,89
105	Predsieň WC ženy	6,88
106	WC muži	8,9
107	Predsieň WC muži	3,98
108	Miestnosť upratovačky	2,9
109	Vstupná chodba	45,77
110	Spoločenský priestor	105,91

- 101** - Priestor, ktorý sa využíva na pravidelné aj nepravidelné spoločenské aj nízkoprahové aktivity. Taktiež na poskytovanie individuálneho a skupinového poradenstva a vzdelávacích aktivít. Používaná na predškolskú prípravu detí, preventívne a záujmové aktivity a prednášky.
- 102** - Priestor na prípravu detí do školy. Taktiež slúži na praktické ukážky, tréningy (príprava jedla, ručné práce s rôznymi materiálmi, a pod). Je určená pre dospelých aj primerané vekové kategórie detí a mládeže.
- 103** - Priestor pre pracovníkov KC na výkon práce v rámci poskytovania sociálnej služby (administratívna práca spojená so spracovávaním a vytváraním rôznych potrebných dokumentov a so spisovou dokumentáciou prijímateľov sociálnej služby) a na poskytovanie individuálneho sociálneho poradenstva.
- 109** - vstupná chodba zabezpečujúca vchody do priestorov 101,102,103, 104,105,106,107,108.
- 110** - Priestor, ktorý sa využíva na pravidelné aj nepravidelné spoločenské, kultúrne aj nízkoprahové aktivity pre väčší počet prijímateľov.



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



Interiér Komunitného centra Handlová je vybavený:

- ✓ základným interiérovým nábytkom, prispôbeným potrebám rôznych cieľových skupín (deti, mládež a dospelí), ktorý spĺňa požiadavky funkčnosti, hygienickej nezávadnosti a bezpečnosti. Postupne sa modernizuje a obnovuje.
- 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.
- 2x 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, ozvučovací technika, pomôcky na ručné práce, hračky..... a pod.), CD a DVD prehrávačom, šijacími strojmi, premietacím plátnom.
- Pomôcky na vzdelávacie aktivity (knihnica, učebnice, písacie potreby, edukačné pomôcky pre predškolákov a pod.).
- Informačné nástenky,
- Lekárnička prvej pomoci,
- Hasiaci prístroj

Rozmiestnenie nábytku rešpektuje potrebu detí dostatočného priestoru na hru a pohybové a relaxačné aktivity. Súčasťou materiálno - technického vybavenia centra je aj príručný sklad.

V.

PREVÁDZKOVÉ ŠTANDARDY – ORGANIZÁCIA DŇA V KC

V priestoroch komunitného centra sa poskytujú sociálne služby ambulantnou formou a v prirodzenom prostredí klienta terénnou formou. Niektoré aktivity, ako sú sprevádzanie klienta na rôzne inštitúcie, výlety, tábory a exkurzie, športové a kultúrne aktivity sa môžu konať aj mimo komunitného centra a jeho okolia.



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



Časový rozpis poskytovaných služieb- prevádzková doba

Pondelok- Štvrtok:

- 7:00- 15:00 Základné sociálne poradenstvo, práva a právom chránené záujmy klienta, individuálna odborná činnosť, administratíva
- 10:00- 12:00 Kariérne poradenstvo, Komunitná rehabilitácia
- 09:00-12: 00 Nízkoprahové aktivity – matky s deťmi (výchovná činnosť - skupinové aktivity)
- 12:00-12:30 Obedná prestávka
- 12:30-15:00 Záujmová činnosť (skupinová aktivita)
- 12:30-15:00 Príprava na školskú dochádzku, individuálna/skupinová aktivita, vzdelávacia činnosť

Piatok

- 7:00-15:00 Základné sociálne poradenstvo, práva a právom chránené záujmy klientov, individuálna odborná činnosť, administratíva
- 8:00-15:00 Terénna sociálna práca, Komunitná práca
- 12:00-12:30 Obedná prestávka

Začiatok a koniec pracovnej doby sa môže meniť v závislosti prispôsobenia sa aktivitám počas letných a zimných mesiacov. Zmena prevádzkovej doby KC je podmienená súhlasom poskytovateľa sociálnych služieb a regionálneho koordinátora. Prevádzková doba je zverejnená na budove KC a web stránke prevádzkovateľa.

VI.

KOMUNITNÉ CENTRUM - PERSONÁLNA ŠTRUKTÚRA

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

ODBORNÝ MANAŽÉR KOMUNITNÉHO CENTRA

Cieľom práce odborného manažéra KC je organizačné, metodické a personálne riadenie v takej kvalite, aby bolo zaistené plnenie cieľov práce vo vzťahu k užívateľom sociálnej služby, odbornej činnosti a aktivity a dodržiavanie štandardov danej sociálnej služby.



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



Odborný manažér KC vykonáva činnosti:

- ✓ v spolupráci s Poskytovateľom služieb nastavuje smerovanie činnosti v súlade s potrebami obce, komunity a užívateľov sociálnych služieb;
- ✓ zodpovedá za odborné poskytovania sociálnych služieb, aby bolo zaistené plnenie cieľov a dodržiavanie Štandardov kvality KC;
- ✓ odborne koordinuje celú činnosť KC, organizačne a obsahovo zabezpečuje činnosti a aktivity;
- ✓ zabezpečuje mapovanie potrieb v obci alebo v častiach obce, na ktorú má dosah, zodpovedá za krátkodobé a dlhodobé plánovanie služieb, aktivít a činností, ako aj rozvoj KC;
- ✓ monitoruje a zhodnocuje poskytované odborné činnosti, iné činnosti a aktivity KC z hľadiska napĺňania potrieb užívateľov;
- ✓ pripravuje a realizuje nové formy sociálnych služieb a sociálnej práce;
- ✓ získava základné údaje od užívateľa pre posúdenie jeho sociálnej situácie;
- ✓ poskytuje sociálne poradenstvo užívateľom a ich rodinným príslušníkom, v ďalších oblastiach činnosti sa riadi profilom činnosti odborného pracovníka;
- ✓ konzultuje so špecialistami z oblasti psychológie, psychiatrie, odborného a špeciálneho lekárstva a inými špecialistami podľa potreby;
- ✓ spolupracuje s relevantnými inštitúciami pri analýze a riešení sociálnej situácie užívateľa, vytvára a udržiava strategické partnerstvá a korektné vzťahy s jednotlivcami, organizáciami a inštitúciami (obec, terénni sociálni pracovníci, ÚPSVaR, vzdelávacie inštitúcie a mnohé ďalšie);
- ✓ priebežne mapuje relevantných aktérov siete krízovej intervencie na komunitnej úrovni (najmä SSKI, iných poskytovateľov sociálnych služieb, škôl a školských zariadení, polície, ÚPSVaR, zdravotných služieb, potenciálnych zamestnávateľov atď.) v súlade s potrebami KC, analyzuje silné a slabé miesta siete krízovej intervencie v danej lokalite (ako vyzerá sieť aktérov pomoci v oblasti SSKI, čo v danej oblasti funguje resp. nefunguje, či pokrýva existujúca sieť všetky potreby cieľovej skupiny SSKI, či existujú v tejto sieti nejaké partnerstvá atď.), v spolupráci s komunitným pracovníkom vytvára na základe zistení lokálnu stratégiu sieťovania (akým témam sa venovať, akým spôsobom, kedy a prečo), oslovuje aktérov siete, realizuje stretnutia na potrebné témy (vystupovať v roli iniciátora a/alebo organizátora a/alebo facilitátora a /alebo poskytovateľa informácií atď.), podporuje vytvorenie partnerstva na účel realizácie projektov alebo programov na predchádzanie vzniku alebo zmiernenie nepriaznivých sociálnych situácií fyzických osôb alebo na riešenie týchto situácií a projekty alebo programy komunitnej práce v zmysle § 4 zákona o sociálnych službách, podporuje rozvoj inovatívnych a preventívnych aktivít/odborných činností a sociálnych služieb pre cieľové skupiny SSKI prostredníctvom



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



aktívnej účasti na stretnutiach ku komunitnému plánovaniu, na rokovaníach so samosprávou v predmetnej oblasti atď.;

- ✓ je zodpovedný za propagáciu odborných činností a aktivít KC a spolupracuje s médiami;
- ✓ zodpovedá za administratívu, súvisiacu s činnosťou KC, za vedenie evidencie užívateľov;
- ✓ je pripravený byť neformálnym mediátorom prípadných konfliktov;
- ✓ pripravuje a vedie pravidelné porady zamestnancov KC;
- ✓ zúčastňuje sa pravidelných porád s príslušným regionálnym koordinátorom a vykonáva iné (doplňkové) činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

KOMUNITNÝ PRACOVNÍK KC

Úlohou komunitného pracovníka KC je spájať ľudí, učiť ich formulovať potreby, ciele, podporovať ich v hľadaní zdrojov, facilitovať ich rozhodovanie o prioritách, mediovat' riešenie konfliktov, moderovať verejné stretnutia, prepájať jednotlivé skupiny a učiť ich presadzovať svoje ciele.

Komunitný pracovník vykonáva činnosti:

- ✓ pravidelne mapuje potreby a zdroje v lokalite a jej komunitách, vyhodnocuje a spracováva zistenia z mapovania;
- ✓ pravidelne navštevuje lokality za účelom získavania relevantných informácií o identifikovaných potrebách a zdrojoch;
- ✓ pravidelne sa zúčastňuje na rozhodovacích a strategických schôdkach v lokalitách (obecné/mestské zastupiteľstvo, komunitné rady, okrúhle stoly a pod.);
- ✓ iniciuje a facilituje verejné zhromaždenia, rozhodovacie a strategické stretnutia v lokalitách;
- ✓ poskytuje pomoc a podporu členom komunit pri formulácii potrieb a cieľov z nich vychádzajúcich, analyzuje problémy;
- ✓ sprostredkováva informácie o potrebách, cieľoch a problémoch komunit medzi ich zástupcami a zástupcami relevantných inštitúcií na lokálnej, prípadne regionálnej úrovni;
- ✓ poskytuje súčinnosť pri strategickom plánovaní rozvoja komunit a lokalít;
- ✓ poskytuje súčinnosť pri strategickom plánovaní rozvoja KC (jeho činnosti) v nadväznosti na zistené potreby a problémy;
- ✓ spolupracuje s odborným manažérom KC pri sieťovaní inštitúcií a organizácií relevantných pre komunitu a jej ciele;
- ✓ realizuje evaluáciu dosahovania cieľov stanovených pre oblasť komunitnej práce v KC;



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



- ✓ mobilizuje, buduje a sieťuje vnútorné zdroje komunit (napr. prostredníctvom tvorby komunitných rád, pracovných skupín a pod.), spolupracuje s nimi;
- ✓ buduje dobrovoľnícke kapacity a spolupracuje s dobrovoľníkmi;
- ✓ posilňuje znalosti obyvateľov lokalít a podporuje ich pri aplikácii získaných znalostí v prospech komunity ako celku;
- ✓ plánuje a realizuje komunitné aktivity, verejné zhromaždenia;
- ✓ koordinuje realizáciu naplánovaných stratégií;
- ✓ identifikuje tematické okruhy potrebného vzdelávania či inej formy zvyšovania kompetencií obyvateľov lokality;
- ✓ dokumentuje parciálne výstupy celého procesu komunitnej práce; • zúčastňuje sa na pravidelných poradách zamestnancov;
- ✓ zúčastňuje sa pravidelných porád s príslušným regionálnym koordinátorom spolupracuje s odborným konzultantom a vykonáva iné činnosti, ktoré vyplynú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

PRACOVNÍK KC

Pracovník KC asistuje ostatným pracovníkom pri výkone ich činností pod jeho metodickým vedením.

Pracovník vykonáva činnosti:

- ✓ asistuje ostatným pracovníkom pri výkone ich činností podľa ich pokynov a ich metodickým vedením;
- ✓ vyhľadáva potenciálnych užívateľov služieb, aktivít a činností KC;
- ✓ vykonáva odborne nenáročné úkony predovšetkým pri práci s užívateľom;
- ✓ vedie napr. voľnočasové aktivity pre deti a mládež, realizuje vybrané aktivity v rámci nízkoprahového programu, preventívne aktivity, vypomáha pri doučovaní; zapája ďalších členov komunity, resp. obce do aktivít KC;
- ✓ ak je to potrebné, pomáha užívateľom služieb s tlmočením (z rómskeho, maďarského jazyka, prípadne iného jazyka) pri komunikácii v rámci poskytovania odborných činností, iných činností a aktivít (napr. predškolský klub; komunitné aktivity);
- ✓ vedie nevyhnutnú administratívu (týkajúcu sa napríklad pracovnej dokumentácie);



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



- ✓ zúčastňuje sa na pravidelných poradách zamestnancov;
- ✓ zúčastňuje sa pravidelných porád s príslušným regionálnym koordinátorom a vykonáva iné činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

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 naplňovali potreby komunity. Jednotliví pracovníci sa špecializujú na vybranú oblasť práce v KC.

Okrem toho pracovníci KC disponujú nasledovnými spôsobilosťami:

- ✓ motivácia pracovať so sociálne vylúčenou komunitou
- ✓ má zručnosti v oblasti komunitnej práce
- ✓ sú schopnosť zvládať záťažové situácie
- ✓ sú schopnosť vytvárať multidisciplinárne tímy
- ✓ 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 a pod..

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 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.





POSTUP JEDNANIA SO ZÁUJEMCOM O SOCIÁLNU SLUŽBU V KC

- a) Pri prvom kontakte záujemcu o sociálnu službu v KC na ul. Morovnianska cesta 55, Handlová, pracovník KC informuje záujemcu o ponuke činností v KC, o pravidlách, ale aj o právach užívateľov a o ďalších skutočnostiach, ktoré si KC zadefinovalo podľa vlastných podmienok. Klient je oboznámený s Pravidlami KC Handlová, využívania sociálnej služby v KC, ktoré stanovujú pravidlá, zásady správania a konania prijímateľa sociálnej služby a podmienky poskytovania sociálnej služby v KC. Z Pravidiel KC Handlová jasne vyplýva opatrenie za nedodržanie podmienok.
- b) KC je zapojené do NP Terénna sociálna práca a komunitné centrá, preto je záujemca o sociálnu službu v KC informovaný o dodržiavaní postupov a princípov, ktoré sú v súlade s projektovou dokumentáciou národného projektu.
- c) Ak záujemca preukáže záujem o návštevu KC, ústne žiada o poskytnutie sociálnej služby v KC, poskytne svoje osobné údaje (meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia).

SPÔSOB EVIDENCIE UŽÍVATEĽOV SLUŽIEB KC A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

V KC je vedená evidencia klientov elektronicky aj písomnou dokumentáciou a dbá sa na to, aby spracovanie osobných údajov zodpovedalo platným legislatívnym normám (Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES – účinné od 25.02.2018 GDPR – General Data Protection Regulation a Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov – účinný od 25.02.2018).

Pre potreby NP Terénna sociálna práca a komunitné centrá sa KC riadi Prílohou č. 5 – Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone KC/NDC/NSSD.





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 VEOLIA - Stredoslovenská vodárenská prevádzková spoločnosť, a.s. , odkanalizovanie objektu je riešené mestskou kanalizačnou sieťou. Vykurovanie zabezpečuje Kmet Handlová, a.s. .

Zabezpečenie čistoty a údržby jednotlivých priestorov zariadenia a vonkajšie priestory

Starostlivosť o vonkajšie priestory zabezpečujú klienti a zamestnanci zariadenia podľa potreby – zametanie, hrabanie lístia, odhŕňanie 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 za tri mesiace. 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 dispozícií 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 dispozícií tekuté mydlo. Všetky čistiace a dezinfekčné prostriedky sú hradené z rozpočtu organizácie. Sú uložené vo vyčlenenom priestore, ktoré je mimo miestností, kde sa zdržujú klienti zariadenia.



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



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. Poskytujú 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 3 mesiace vykonať umytie okien, vykurovacích telies, svietidiel a utrieť prach v 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 Handlová

Opatrenia za účelom predchádzania vzniku a šírení 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 detského 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 zodpovednou osobou zariadenia)

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



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



Postup pri zabezpečení ničenia živočíšnych škodcov

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.

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 zdoľávaní 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.



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



Zoznam kontaktov na relevantné subjekty - Dôležité telefónne čísla

Linka prvej pomoci:	112, 155
Hasičský a záchranný zbor:	112, 150
Polícia:	112, 158, 046/5475001
Mestská polícia:	046/5475007
Mestský úrad Handlová:	046/5192511
Mestský bytový podnik Handlová, s. r. o.	046/5475937
Kmet Handlová, a.s.	046/2850030
Vodár - pohotovosť	0905383527
Základná škola Morovnianska cesta	046/5476498
Hater Handlová, s.r.o.	046/5477004

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.

Príloha č. 1- ETICKÝ KÓDEX zamestnancov Spokojnosť - centrum sociálnych služieb, n.o.





ETICKÝ KÓDEX SPOKOJNOSŤ, n.o.

1 ETIKA

V neziskovej organizácii Spokojnosť, n.o. 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 Spokojnosť, n.o. 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 KOMUNITNÉHO CENTRA HANDLOVÁ

2.1 Normy pre vystupovanie a správanie sa sociálneho pracovníka Komunitného centra Handlová

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

2.2 Etická zodpovednosť sociálneho pracovníka Komunitného centra Handlová voči klientom

- ✓ **prvoradosť záujmov klienta** (sociálny pracovník Komunitného centra Handlová má zodpovednosť v prvom rade voči klientovi),



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



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

2.3 Udržanie profesionálnej cti v Komunitnom centre Handlová

- ✓ **služba spoločstvu** (sociálny pracovník Komunitného centra Handlová by mal pomáhať snahe profesionálneho spoločstva sprístupniť svoje služby čo najširšej verejnosti),
- ✓ **rozvoj poznatkov** (sociálny pracovník Komunitného centra Handlová by sa mal snažiť získavať a rozvíjať odborné poznatky a uplatňovať ich v praxi),
- ✓ **podpora všeobecného blaha** (sociálny pracovník Komunitného centra Handlová by mal podporovať všeobecné blaho).

3 ZHRNUTIE

- ✓ rešpektovať a akceptovať každého človeka ako jedinečnú hodnotu,
- ✓ umožniť každému človeku právo na sebarealizáciu 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 KOMUNITNÉHO CENTRA HANDLOVÁ.

Sociálny pracovník Komunitného centra Handlová je realizátorom úloh sociálnej práce a prostredníctvom vykonávaných činností:

- ✓ pomáha jednotlivcovi vytvárať rovnováhu medzi možnosťami, požiadavkami sociálneho prostredia a vlastnými potrebami, ale aj schopnosťami,



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



- ✓ 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 Komunitného centra Handlová.

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 Komunitného centra Handlová

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 Komunitného centra Handlová

by mal disponovať

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

4.4 Sociálny pracovník Komunitného centra Handlová

by mal poznať a akceptovať

- ✓ biologické,
- ✓ etnické,



SPOKOJNOSŤ

CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB n.o.

KC HANDLOVÁ



- ✓ sociálne,
- ✓ ekonomické,
- ✓ kultúrne,
- ✓ a iné osobitosti obyvateľov komunity.

4.5 Úspešnosť sociálneho pracovníka Komunitného centra Handlová 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)

PhDr. Monika Dessuet, MBA
štatutárna zástupkyňa n.o.

