Mesto Vranov nad Topľou

266/2026

Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby

Komunitného centra

Mesta Vranov nad Topľou

Mesto Vranov nad Topľou na základe prílohy č. 2 k zákonu 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 vydáva Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby Komunitného centra, Toplianska 1040, Vranov nad Topľou, ktoré nadobúdajú účinnosť dňa 01.07.2026.

Vo Vranove nad Topľou, 22.6.2026

Ing. Ján Ragan
primátor mesta

Ing. Imrich Kónya
prednosta MsÚ

Procedurálne podmienky
Komunitného centra Vranov nad Topľou

Ulica: Toplianska 1040

Mesto: 093 01 Vranov nad Topľou

Spracovala:

Mgr. PhDr. Veronika Mlynárová, PhD.

Schválil:

Primátor mesta Vranov nad Topľou: Ing. Ján Ragan

OBSAH

1 PROCEDURÁLNE PODMIENKY 3

1.1 Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby 3

1.2 Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom 6

1.3 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby 12

1.4 Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby 16

1.5 Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby 28

1.6 Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory 30

1.7 Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia 35

1.8 Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia. 38

1.9 Ochrana pred zlým zaobchádzaním 45

1.10 Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby 50

1.11 Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností 54

1.12 Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru 59

1.13 Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou 62

1.14 Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony 67

1.15 Dôverník v sociálnych službách 71

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY VRANOV NAD TOPĽOU

1 PROCEDURÁLNE PODMIENKY

1.1 Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju napĺňa a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.

Spoločné ustanovenia platné pre všetky štandardy

Ustanovenia ochrany osobných údajov a ochrany ľudských práv a slobôd sa primerane vzťahujú na všetky štandardy kvality poskytovaných sociálnych služieb, ak z ich obsahu nevyplýva inak.

Ochrana osobných údajov

Spracúvanie osobných údajov pri poskytovaní sociálnej služby sa riadi ustanoveniami uvedenými v bode 1.2 Procedurálne podmienky, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov – GDPR) (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov – ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).

Ochrana ľudských práv a slobôd

Dodržiavanie a ochrana základných ľudských práv a slobôd sa riadi ustanoveniami uvedenými v bode 1.2 Procedurálne podmienky a východiskovými dokumentmi a zásadami uplatňovania základných ľudských práv a slobôd.

Účel poskytovania sociálnej služby

KC Vranov nad Topľou je ambulantnou a terénnou sociálnou službou krízovej intervencie poskytovanou podľa § 24d zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Účelom poskytovania sociálnej služby v Komunitnom centre Vranov nad Topľou (ďalej len „KC Vranov nad Topľou“ alebo „KC“) je podporovať sociálne začlenenie fyzických osôb, rodín a skupín obyvateľov, ktoré sa nachádzajú v nepriaznivej sociálnej situácii alebo sú ohrozené sociálnym vylúčením, a vytvárať podmienky na ich aktívne zapojenie do života mesta.

KC Vranov nad Topľou poskytuje odborné činnosti, obslužné činnosti, ďalšie činnosti a komunitné aktivity zamerané na zvyšovanie kvality života obyvateľov, rozvoj ich schopností, podporu samostatnosti, sociálnej mobility, občianskej participácie a prevenciu sociálno-patologických javov.

Osobitná pozornosť je venovaná obyvateľom marginalizovaných komunít, rodinám s deťmi, osobám v hmotnej núdzi, dlhodobo nezamestnaným osobám, seniorom, mládeži a ďalším skupinám obyvateľov ohrozeným sociálnym vylúčením. KC vytvára priestor na rozvoj vzájomnej spolupráce medzi jednotlivými skupinami obyvateľov mesta a podporuje budovanie inkluzívnej a súdržnej komunity.

Strategická vízia KC Vranov nad Topľou

Strategickou víziou KC Vranov nad Topľou je vytvárať otvorené, bezpečné a inkluzívne komunitné prostredie, ktoré podporuje sociálnu súdržnosť, vzájomný rešpekt, rovnosť príležitostí a aktívnu účasť obyvateľov na rozvoji mesta.

KC Vranov nad Topľou smeruje k vytváraniu komunity, v ktorej majú všetci obyvatelia bez rozdielu možnosť rozvíjať svoj potenciál, uplatňovať svoje práva, získavať nové vedomosti a zručnosti a podieľať sa na spoločenskom, kultúrnom a občianskom živote.

Dlhodobou víziou KC Vranov nad Topľou je vytvárať komunitu založenú na sociálnej súdržnosti, rovnosti príležitostí, aktívnej participácii obyvateľov a podpore sociálneho začlenenia. KC vytvára podmienky pre rozvoj potenciálu jednotlivcov, rodín a komunít, podporuje ich samostatnosť, vzdelávanie, zamestnanosť, zdravie a aktívnu participáciu obyvateľov na živote komunity, zodpovednosť a schopnosť aktívne sa podieľať na riešení vlastnej životnej situácie a rozvoji mesta.

KC Vranov nad Topľou sa usiluje o vytvorenie prostredia, v ktorom má každý obyvateľ možnosť rozvíjať svoje schopnosti, uplatňovať svoje práva a podieľať sa na rozvoji miestnej komunity.

Poslanie KC Vranov nad Topľou

Poslaním KC Vranov nad Topľou je poskytovať odbornú pomoc, podporu a sprevádzanie osobám, rodinám a skupinám obyvateľov nachádzajúcim sa v nepriaznivej sociálnej situácii alebo ohrozeným sociálnym vylúčením.

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky pre riešenie sociálnych problémov prostredníctvom odborného sociálneho poradenstva, komunitnej práce, preventívnych aktivít, vzdelávacích programov, voľnočasových aktivít a podpory rozvoja životných zručností. Poslaním KC je zároveň podporovať prirodzené zdroje komunity a vytvárať príležitosti na zapojenie obyvateľov do spoločenského života.

Osobitná pozornosť je venovaná:

- deťom a mládeži,
- rodinám s maloletými deťmi,
- osobám v hmotnej núdzi,
- dlhodobo nezamestnaným osobám,
- seniorom,
- osobám ohrozeným sociálnym vylúčením,
- obyvateľom marginalizovaných komunít.

KC Vranov nad Topľou pri svojej činnosti podporuje rozvoj potenciálu jednotlivcov a komunít a vytvára podmienky pre samostatné riešenie životných situácií.

Hodnoty KC Vranov nad Topľou

Všetky odborné činnosti a aktivity komunitného centra vychádzajú z nasledovných hodnôt:

Rešpekt k človeku

Každý človek má bez ohľadu na svoj sociálny status, vek, rod (pohlavie), etnický pôvod, zdravotný stav alebo životnú situáciu rovnakú ľudskú dôstojnosť a rovnaké práva.

Partnerstvo

Prijímateľ sociálnej služby je partnerom pri plánovaní a realizácii podpory. KC rešpektuje jeho rozhodnutia, názory a životné ciele.

Participácia

Prijímatelia sociálnej služby sa aktívne podieľajú na plánovaní, realizácii a hodnotení aktivít KC.

Rovnosť príležitostí

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje rovnaký prístup ku všetkým poskytovaným službám.

Profesionalita

Služby sú poskytované odborne, eticky a v súlade s aktuálnymi poznatkami sociálnej práce.

Solidarita

KC Vranov nad Topľou podporuje vzájomnú pomoc, spoluprácu a budovanie pozitívnych medziľudských vzťahov.

Zodpovednosť

Každý zamestnanec nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb a za dodržiavanie práv prijímateľov sociálnej služby.

Strategické ciele KC Vranov nad Topľou

Na základe analýzy potrieb mesta Vranov nad Topľou, komunitného plánovania a pravidelného zisťovania potrieb prijímateľov sociálnych služieb si KC Vranov nad Topľou stanovuje najmä tieto strategické ciele:

1. Zvyšovanie dostupnosti sociálneho poradenstva a sociálnej pomoci.
2. Podpora sociálneho začlenenia obyvateľov marginalizovaných komunít.
3. Posilňovanie rodičovských kompetencií a podpora rodín.
4. Podpora pravidelnej školskej dochádzky a vzdelávania detí a mládeže.
5. Prevencia sociálno-patologických javov.
6. Rozvoj finančnej gramotnosti a hospodárenia domácností.
7. Podpora zamestnateľnosti a pracovných zručností.
8. Rozvoj komunitnej práce a komunitného plánovania.
9. Podpora zdravého životného štýlu a zdravotnej osvety.
10. Podpora riešenia konfliktov a komunitných problémov.
11. Posilňovanie spolupráce s mestom, školami, ÚPSVaR, zdravotníckymi zariadeniami a ďalšími partnermi.
12. Podpora aktívneho občianstva a dobrovoľníctva.
13. Zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb.
14. Podpora integrácie a sociálnej mobility obyvateľov ohrozených sociálnym vylúčením.
15. Podpora postpenitenciárnej starostlivosti a reintegrácie osôb po návrate z výkonu trestu.

Prístup k prijímateľovi sociálnej služby

KC Vranov nad Topľou uplatňuje individuálny, partnerský a rešpektujúci prístup ku každému prijímateľovi sociálnej služby.

Prijímateľ sociálnej služby je vnímaný ako jedinečná osobnosť s vlastnými potrebami, schopnosťami, skúsenosťami, hodnotami a životnými cieľmi.

Pri poskytovaní sociálnej služby sa uplatňujú princípy:

- dobrovoľnosti,
- rešpektovania autonómie,
- podpory samostatnosti,
- participácie,
- ochrany ľudských práv,
- ochrany pred diskrimináciou,
- individuálneho prístupu,
- dôvernosti informácií,
- zachovania súkromia,
- bezpečnosti.

Zamestnanci KC aktívne podporujú prijímateľov sociálnej služby pri identifikovaní ich potrieb, stanovovaní cieľov a hľadaní riešení ich životnej situácie.

Prijímateľ sociálnej služby má právo vyjadrovať svoje názory, podávať návrhy, pripomienky a sťažnosti bez obavy z negatívnych dôsledkov.

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na aktívnu účasť prijímateľov sociálnej služby na plánovaní a hodnotení poskytovaných služieb a podporuje ich zapojenie do komunitného života.

Pri zabezpečovaní dostupnosti sociálnej služby KC Vranov nad Topľou postupuje v súlade s princípmi ochrany ľudských práv, rovnakého zaobchádzania a nediskriminácie uvedenými v ostatných štandardoch kvality sociálnych služieb.

1.2 Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom. Žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplynú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.

Úvodné ustanovenia

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje poskytovanie sociálnych služieb v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v platnom znení, zákonom č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon), Ústavou Slovenskej republiky, Chartou

základných práv Európskej únie, Dohovorom o ochrane ľudských práv a základných slobôd a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Základným princípom činnosti KC je zabezpečenie rovného, spravodlivého, transparentného a nediskriminačného prístupu ku každej osobe, ktorá sa na KC obráti so žiadosťou o pomoc alebo prejaví záujem o poskytovanie sociálnej služby.

KC vychádza zo zásady, že každý človek má rovnakú hodnotu, rovnakú dôstojnosť a rovnaké právo na rešpektovanie svojich základných práv a slobôd.

Zásada rovnakého prístupu k sociálnej službe

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje rovnaký prístup ku všetkým záujemcom o sociálnu službu bez ohľadu na:

- rod,
- vek,
- rasu,
- farbu pleti,
- národnosť,
- etnický pôvod,
- jazyk,
- štátne občianstvo,
- vierovyznanie,
- náboženské presvedčenie,
- politické alebo iné zmýšľanie,
- sociálny pôvod,
- majetkové pomery,
- zdravotný stav,
- zdravotné postihnutie,
- rodinný stav,
- sexuálnu orientáciu,
- sociálne postavenie,
- miesto bydliska,
- príslušnosť k marginalizovanej komunite,
- alebo akúkoľvek inú charakteristiku, ktorá by mohla viesť k diskriminácii.

Každý záujemca má právo na rovnaké zaobchádzanie počas celého procesu kontaktu s KC, od prvého kontaktu až po ukončenie poskytovania sociálnej služby.

Dostupnosť sociálnej služby

Informácie o poskytovaných službách sú sprístupnené:

- na úradnej tabuli,
- vo vstupných priestoroch komunitného centra,
- prostredníctvom informačných letákov,
- osobným kontaktom,
- telefonicky,
- elektronickou komunikáciou,
- prostredníctvom terénnej práce v komunite.

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje dostupnosť sociálnej služby tak, aby bola miestne, časovo, informačne, komunikačne a fyzicky prístupná osobám, ktoré potrebujú podporu. Pri poskytovaní služby zohľadňuje individuálne potreby osôb, ich sociálnu situáciu, vek, zdravotný stav a kultúrne špecifiká.

Osobitná pozornosť sa venuje osobám, ktoré majú obmedzený prístup k informáciám z dôvodu veku, zdravotného postihnutia, sociálneho znevýhodnenia alebo jazykových bariér.

Prvý kontakt so záujemcom o sociálnu službu

Prvý kontakt so záujemcom o sociálnu službu predstavuje dôležitý moment pri nadväzovaní vzájomnej spolupráce a budovaní dôvery medzi KC a záujemcom o sociálnu službu. Zamestnanec komunitného centra pristupuje ku každej osobe individuálne, s rešpektom k jej dôstojnosti, životnej situácii a právu na slobodné rozhodovanie.

Prvý kontakt môže byť realizovaný:

- osobne,
- telefonicky,
- elektronickou komunikáciou,
- terénnou formou.

Pri prvom kontakte zamestnanec:

- predstaví komunitné centrum a jeho poslanie,
- oboznámi záujemcu s ponukou služieb,
- vysvetlí pravidlá fungovania komunitného centra,
- informuje o právach a povinnostiach prijímateľa sociálnej služby,
- poskytne informácie o prevádzkových hodinách,
- zisťuje potreby a očakávania záujemcu,
- poskytne priestor na otázky.

Transparentné informovanie záujemcov o sociálnu službu

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje, aby každý záujemca o sociálnu službu dostal zrozumiteľné, pravdivé a úplné informácie o:

- druhu poskytovaných služieb,
- forme poskytovania služieb,
- rozsahu poskytovaných služieb,
- podmienkach poskytovania,
- možnostiach individuálnej podpory,
- právach prijímateľa sociálnej služby,
- povinnostiach prijímateľa sociálnej služby,
- právach rodinných príslušníkov,
- možnostiach podania podnetu alebo sťažnosti,
- ochrane osobných údajov,
- ochrane ľudských práv,
- možnostiach ukončenia spolupráce,
- kontaktných údajoch KC.

Osobitná pozornosť sa venuje osobám, ktoré majú obmedzený prístup k informáciám z dôvodu veku, zdravotného postihnutia, sociálneho znevýhodnenia alebo jazykových bariér.

Záujemcovia sú zároveň informovaní o možnostiach podpory v oblastiach:

- vzdelávania detí a mládeže,
- zamestnanosti a pracovného uplatnenia,
- finančnej gramotnosti,
- riešenia bytovej situácie,
- podpory rodičovských kompetencií,
- komunitných aktivít,
- prevencie sociálno-patologických javov.

Všetky informácie sú poskytované spôsobom primeraným veku, rozumovým schopnostiam a individuálnym potrebám prijímateľa sociálnej služby.

Postup pri nesplnení podmienok na poskytnutie služby

Ak záujemca o sociálnu službu nespĺňa zákonné podmienky na poskytnutie sociálnej služby alebo KC nie je oprávnené riešiť jeho situáciu, zamestnanec nikdy neukončí kontakt bez poskytnutia ďalšej pomoci.

Prijímateľovi sociálnej služby sa poskytne najmä:

- základné sociálne poradenstvo,
- informácia o možnostiach riešenia situácie,
- kontakty na príslušné inštitúcie,
- odporúčanie vhodného poskytovateľa,
- sprostredkovanie kontaktu s odbornou organizáciou,
- pomoc pri orientácii v systéme sociálnej pomoci,
- pomoc pri komunikácii s úradmi,
- pomoc pri vybavovaní potrebných dokumentov.

Ak je potrebné bezodkladné riešenie situácie, zamestnanec zabezpečí primeranú súčinnosť s príslušnými orgánmi alebo organizáciami.

KC Vranov nad Topľou sa usiluje, aby žiadna osoba nezostala bez informácie alebo primeranej podpory. Ak nie je možné poskytnúť sociálnu službu priamo komunitným centrom, zamestnanci aktívne napomáhajú sprostredkovaniu pomoci prostredníctvom iných subjektov sociálnej pomoci, vzdelávania, zamestnanosti alebo zdravotnej starostlivosti.

Dobrovoľnosť poskytovania sociálnej služby

Poskytovanie sociálnych služieb v KC Vranov nad Topľou je založené na princípe dobrovoľnosti.

Nikomu nesmie byť sociálna služba poskytovaná:

- proti jeho vôli,
- pod nátlakom,
- na základe donútenia,
- z dôvodu diskriminačných okolností,
- bez rešpektovania jeho slobodného rozhodnutia.

Prijímateľ sociálnej služby má právo:

- odmietnuť službu,

- prerušiť spoluprácu,
- ukončiť spoluprácu,
- zmeniť svoje rozhodnutie,
- slobodne vyjadriť svoj názor,
- vybrať si mieru spolupráce.

Ak ide o maloletú osobu alebo osobu s obmedzenou spôsobilosťou na právne úkony, KC postupuje v súlade s príslušnými právnymi predpismi pri rešpektovaní najlepšieho záujmu prijímateľa sociálnej služby.

Prevencia diskriminácie a ochrana pred nerovnakým zaobchádzaním

KC Vranov nad Topľou uplatňuje politiku nulovej tolerancie voči:

- diskriminácii,
- rasizmu,
- xenofóbii,
- antisemitizmu,
- extrémizmu,
- nenávistným prejavom,
- šikanovaniu,
- ponižujúcemu zaobchádzaniu,
- psychickému násiliu,
- fyzickému násiliu,
- sexuálnemu obťažovaniu,
- sociálnemu vylúčeniu.

Každý zamestnanec je povinný bezodkladne oznámiť akékoľvek podozrenie na diskriminačné alebo neľudské zaobchádzanie vedeniu KC. Každý podnet je evidovaný, objektívne preverený a riešený bez zbytočného odkladu.

Aktívne informovanie komunity

KC Vranov nad Topľou aktívne zabezpečuje informovanie verejnosti prostredníctvom:

- komunitných stretnutí,
- informačných kampaní,
- preventívnych aktivít,
- terénnej sociálnej práce,
- spolupráce s materskou školou,
- spolupráce so základnou školou,
- spolupráce s mestom,
- spolupráce s ÚPSVaR,
- spolupráce s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti,
- informačných materiálov,
- verejných podujatí,
- spolupráce s organizáciami pôsobiacimi v oblasti zamestnanosti,
- spolupráce s organizáciami poskytujúcimi humanitárnu a charitatívnu pomoc.

Cieľom je zabezpečiť, aby sa informácie o možnostiach pomoci dostali aj k osobám, ktoré ich aktívne nevyhľadávajú.

Ochrana ľudských práv a základných slobôd

Pri zabezpečovaní dostupnosti sociálnej služby KC Vranov nad Topľou dôsledne rešpektuje:

- právo na ľudskú dôstojnosť,
- právo na rovnosť,
- právo na slobodu rozhodovania,
- právo na súkromie,
- právo na ochranu osobných údajov,
- právo na slobodu prejavu,
- právo na informácie,
- právo na rovnaký prístup k službám,
- právo nebyť diskriminovaný,
- právo na rešpektovanie kultúrnej identity,
- právo na sociálne začlenenie,
- právo na podporu pri prekonávaní sociálneho vylúčenia,
- právo na rovnaké príležitosti,
- právo na ochranu pred násilím,
- právo na bezpečné prostredie.

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo podať podnet, návrh alebo sťažnosť bez obavy z negatívnych dôsledkov.

Získavanie, spracúvanie a ochrana osobných údajov

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje získavanie, spracúvanie, uchovávanie a poskytovanie osobných údajov v súlade s platnými právnymi predpismi upravujúcimi ochranu osobných údajov a pri plnom rešpektovaní práv dotknutých osôb.

Ak je na spracúvanie alebo poskytnutie osobných údajov potrebný súhlas prijímateľa sociálnej služby, tento súhlas musí byť slobodný, konkrétny, informovaný a jednoznačný. Jeho udelenie nesmie byť vynucované ani podmieňované odmietnutím poskytovania sociálnej služby, ak takýto postup nevyplýva z právnych predpisov.

Osobitná pozornosť sa venuje sprístupňovaniu fotografií, obrazových a audiovizuálnych záznamov alebo iných údajov osobnej povahy. Ich použitie na prezentačné, informačné alebo propagačné účely je možné len na základe príslušného právneho základu a pri rešpektovaní ochrany práv prijímateľov sociálnej služby.

Pri dlhodobej spolupráci alebo pri poskytovaní odborných intervencií, sprostredkovaní špecializovaného sociálneho poradenstva, mediácie alebo iných odborných metód sociálnej práce, sa zabezpečuje primeraná dokumentácia a Informovaný súhlas prijímateľa sociálnej služby. V prípade maloletých osôb sa postupuje v súlade s príslušnými právnymi predpismi a rešpektuje sa postavenie zákonného zástupcu pri súčasnom zohľadnení veku, rozumovej vyspelosti a najlepšieho záujmu dieťaťa.

Kontrola plnenia štandardu

Plnenie štandardu sa vyhodnocuje najmenej raz ročne.

Predmetom kontroly je najmä:

- dodržiavanie princípu rovnakého zaobchádzania,

- dostupnosť informácií pre verejnosť,
- evidencia prvých kontaktov,
- evidencia poskytnutého sociálneho poradenstva,
- spôsob informovania záujemcov,
- evidencia podnetov a sťažností,
- dodržiavanie princípu dobrovoľnosti,
- ochrana ľudských práv,
- prijaté nápravné opatrenia,
- vyhodnotenie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby,
- vyhodnotenie dostupnosti služieb pre zraniteľné skupiny,
- vyhodnotenie účinnosti komunitnej a terénnej práce,
- vyhodnotenie informovanosti obyvateľov mesta o možnostiach pomoci.

Výsledky kontroly sú predmetom pracovných porád a slúžia na prijímanie opatrení na zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb.

1.3 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o poskytovaní sociálnych služieb vyjadreného jej podpisom). Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.

Predmet úpravy

KC Vranov nad Topľou upravuje jednotný postup pri jednaní so záujemcom o sociálnu službu, poskytovaní informácií o podmienkach poskytovania sociálnej služby, zisťovaní potrieb záujemcu, uzatváraní ústnej dohody o poskytovaní sociálnej služby, zabezpečení slobodného a informovaného súhlasu prijímateľa sociálnej služby, vedení dokumentácie a ochrane práv a oprávnených záujmov prijímateľov sociálnych služieb.

Cieľom postupu je zabezpečiť transparentný, zrozumiteľný, individuálny a nediskriminačný proces prijatia prijímateľa sociálnej služby pri plnom rešpektovaní jeho ľudskej dôstojnosti, autonómie, práva na informácie a slobodného rozhodovania.

Postup je záväzný pre všetkých zamestnancov komunitného centra, ktorí prichádzajú do kontaktu so záujemcami o sociálnu službu alebo zabezpečujú administráciu procesu prijatia.

Základné princípy

V súlade s § 74 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách Komunitné centrum Vranov nad Topľou neuzatvára s prijímateľom sociálnej služby písomnú zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, keďže sociálna služba poskytovaná v komunitnom centre nepatrí medzi druhy sociálnych služieb, pri ktorých zákon vyžaduje písomnú formu zmluvy. Poskytovanie sociálnej služby je založené na ústnej dohode medzi komunitným centrom a prijímateľom sociálnej služby, pričom prijímateľ potvrdzuje oboznámenie sa s podmienkami poskytovania sociálnej služby podpisom Informovaného súhlasu. Postup pri uzatváraní ústnej dohody je

založený na rešpektovaní práv a slobôd fyzickej osoby, zachovaní jej dôstojnosti, individuálnych potrieb a slobodného rozhodovania..

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje, aby každá osoba mala ešte pred začatím poskytovania sociálnej služby dostatok informácií o:

- druhu a forme poskytovanej sociálnej služby,
- podmienkach poskytovania sociálnej služby,
- právach a povinnostiach prijímateľa sociálnej služby,
- možnostiach riešenia jej sociálnej situácie,
- podmienkach ochrany osobných údajov,
- možnostiach podávania podnetov a sťažností.

Prijatie do sociálnej služby je založené výlučne na dobrovoľnosti, slobodnom rozhodnutí osoby a na princípe partnerstva medzi poskytovateľom a prijímateľom sociálnej služby.

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje rovnaký prístup ku všetkým záujemcom bez ohľadu na vek, pohlavie, zdravotný stav, národnosť, etnický pôvod, náboženské vyznanie alebo sociálne postavenie.

Prvý kontakt môže byť realizovaný:

- osobne,
- telefonicky,
- elektronickou komunikáciou,
- prostredníctvom mesta,
- prostredníctvom ÚPSVaR,
- prostredníctvom školy,
- prostredníctvom rodinného príslušníka,
- terénnou formou v prirodzenom prostredí osoby.

Pri prvom kontakte zamestnanec postupuje podľa zásad profesionálnej sociálnej práce a etického kódexu, rešpektuje súkromie osoby, vytvára atmosféru dôvery a zabezpečuje primerané podmienky na otvorenú komunikáciu.

Počas rozhovoru:

- predstaví KC a jeho poslanie,
- oboznámi záujemcu s ponukou služieb,
- vysvetlí pravidlá fungovania KC,
- informuje o právach a povinnostiach prijímateľa sociálnych služieb,
- vysvetlí spôsob poskytovania služieb,
- poskytne informácie o ochrane osobných údajov,
- vysvetlí zásady mlčanlivosti,
- zisťuje základné potreby, očakávania a motiváciu osoby,
- odpovie na otázky záujemcu o sociálnu službu,
- poskytne základné sociálne poradenstvo podľa jeho potrieb.

Vzhľadom na nízkoprahový charakter niektorých činností KC môže byť služba poskytovaná aj bez uvedenia identifikačných údajov prijímateľa sociálnej služby, ak je takýto postup v súlade s platnými právnymi predpismi a charakterom poskytovanej služby. Každý prvý kontakt sa zaznamenáva do evidencie prvého kontaktu.

Informovanie záujemcu o sociálnu službu pred uzatvorením ústnej dohody

Pred uzatvorením ústnej dohody je záujemca o sociálnu službu zrozumiteľným spôsobom oboznámený najmä s:

- druhom a formou sociálnej služby,
- rozsahom poskytovaných odborných, obslužných a ďalších činností,
- miestom a spôsobom poskytovania sociálnej služby,
- prevádzkovými hodinami komunitného centra,
- právami a povinnosťami prijímateľa sociálnej služby,
- pravidlami fungovania komunitného centra,
- spôsobom ochrany osobných údajov,
- vedením dokumentácie o poskytovaní sociálnej služby,
- možnosťou podávať podnety, pripomienky a sťažnosti,
- podmienkami ukončenia poskytovania sociálnej služby,
- kontaktnými osobami komunitného centra.

Informácie sa poskytujú spôsobom primeraným veku, schopnostiam a individuálnym potrebám záujemcu.

Slobodný a informovaný súhlas

KC Vranov nad Topľou poskytuje sociálnu službu výlučne na základe slobodného a informovaného rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby.

Pred podpísaním Informovaného súhlasu je záujemca o sociálnu službu zrozumiteľným spôsobom oboznámený so všetkými podmienkami poskytovania sociálnej služby. Zamestnanec komunitného centra mu poskytne primeraný priestor na otázky, vysvetlí spôsob poskytovania sociálnej služby, práva a povinnosti prijímateľa sociálnej služby, pravidlá fungovania komunitného centra a overí, či záujemca o sociálnu službu poskytnutým informáciám porozumel. Až následne záujemca o sociálnu službu slobodne a informovane vyjadrí súhlas s poskytovaním sociálnej služby podpisom Informovaného súhlasu.

Prijímateľ sociálnej služby má právo:

- slobodne sa rozhodnúť o využívaní sociálnej služby,
- konzultovať svoje rozhodnutie s rodinným príslušníkom alebo dôveryhodnou osobou,
- požiadať o dodatočné vysvetlenie podmienok poskytovania sociálnej služby,
- odmietnuť uzatvorenie ústnej dohody bez negatívnych následkov.

Postup prijatia prijímateľa sociálnej služby

Začatie poskytovania sociálnej služby sa uskutočňuje na základe prejaveného záujmu prijímateľa sociálnej služby, poskytnutia potrebných informácií a jeho slobodného a Informovaného súhlasu**.**

Proces prijatia pozostáva najmä z:

1. prvého kontaktu so záujemcom,
2. zistenia dôvodu návštevy a potrieb záujemcu o sociálnu službu,
3. poskytnutia základných informácií o komunitnom centre,
4. poskytnutia sociálneho poradenstva podľa potreby,
5. oboznámenia s právami a povinnosťami prijímateľa,
6. oboznámenia so spôsobom poskytovania sociálnej služby,
7. poskytnutia priestoru na otázky,

8. vyjadrenia slobodného a Informovaného súhlasu,
9. podpísania Informovaného súhlasu,
10. založenia osobnej dokumentácie prijímateľa sociálnej služby,
11. zaradenia prijímateľa sociálnej služby do evidencie komunitného centra.

Ak záujemca o sociálnu službu nesúhlasí s poskytovaním sociálnej služby alebo odmietne vyjadriť Informovaný súhlas, KC jeho rozhodnutie rešpektuje. Zároveň mu poskytne základné sociálne poradenstvo a informácie o ďalších možnostiach riešenia jeho sociálnej situácie alebo o iných dostupných sociálnych službách.

V takom prípade zamestnanec:

- nenalieha na podpis,
- rešpektuje slobodné rozhodnutie záujemcu o sociálnu službu,
- poskytne základné sociálne poradenstvo,
- poskytne informácie o ďalších možnostiach pomoci,
- odporučí vhodné inštitúcie,
- podľa potreby sprostredkuje kontakty na ďalšie služby.

Odmietnutie podpisu nesmie byť dôvodom diskriminácie alebo znevýhodnenia prijímateľa sociálnej služby pri budúcom kontakte.

Dokumentácia procesu prijatia

KC Vranov nad Topľou vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.

Dokumentácia môže obsahovať najmä:

- Záznam o prvom kontakte (dátum, meno pracovníka, dôvod kontaktu, stručný opis požiadavky),
- vstupný rozhovor s identifikáciou potrieb prijímateľa sociálnej služby,
- Záznam z intervencie podľa metodiky Národného projektu, ktorým sa dokumentuje poskytnuté sociálne poradenstvo a ďalšie odborné činnosti,
- Informovaný súhlas,
- Súhlasy so spracovaním osobných údajov,
- Záznam o poučení prijímateľa sociálnej služby,
- Záznam o odmietnutí informovaného súhlasu (ak nastane),
- Záznam o sprostredkovaní inej pomoci alebo inej sociálnej služby,
- ďalšie dokumenty podľa osobitných predpisov.

Dokumentácia je vedená v súlade s Registratúrnym poriadkom a pravidlami ochrany osobných údajov.

Ochrana ľudských práv pri uzatváraní ústnej dohody

Pri uzatváraní ústnej dohody sa bezvýhradne rešpektujú základné ľudské práva a slobody každého prijímateľa sociálnej služby.

Osobitne sa zabezpečuje:

- rešpektovanie ľudskej dôstojnosti,
- rešpektovanie súkromia,
- ochrana osobných údajov,
- ochrana pred diskrimináciou,
- ochrana pred nátlakom,

- právo na slobodné rozhodovanie,
- právo na informácie,
- právo porozumieť obsahu ústnej dohody,
- právo odmietnuť podpis,
- právo konzultovať rozhodnutie s dôveryhodnou osobou,
- právo podať podnet alebo sťažnosť,
- právo na rovnaké zaobchádzanie.

Každý zamestnanec je povinný aktívne chrániť práva prijímateľov sociálnej služby počas celého procesu uzatvárania ústnej dohody.

Kontrola dodržiavania postupu

Dodržiavanie postupu prijatia prijímateľov sociálnej služby sa vyhodnocuje najmenej raz ročne.

Predmetom kontroly je najmä:

- vedenie dokumentácie prijímateľov sociálnej služby,
- správnosť a úplnosť Informovaných súhlasov,
- ochrana osobných údajov,
- dodržiavanie postupu prijatia prijímateľa sociálnej služby,
- prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

1.4 Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby

Štandard: Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.

Úvodné ustanovenia

KC Vranov nad Topľou vykonáva odborné činnosti v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, zákonom č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny, Etickým kódexom sociálneho pracovníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Pri poskytovaní sociálnych služieb KC vychádza zo súčasných vedeckých poznatkov sociálnej práce, psychológie, pedagogiky, sociálnej pedagogiky, komunitnej práce, sociológie a ďalších humánnych vied,

pričom ich aplikuje s prihliadnutím na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby a špecifiká miestnej komunity.

Cieľom odborných činností je podporovať samostatnosť prijímateľov sociálnych služieb, predchádzať sociálnemu vylúčeniu, podporovať ich začlenenie do spoločnosti, rozvíjať ich vlastné schopnosti a vytvárať podmienky na dôstojný a nezávislý život.

Základné princípy odborných činností

Pri poskytovaní sociálnej služby sa vychádza z poznatkov:

- sociálnej práce,
- sociálnej pedagogiky,
- psychológie,
- pedagogiky,
- andragogiky,
- komunitného rozvoja,
- sociálnej rehabilitácie,
- preventívnych programov.

Všetky odborné postupy sú orientované na podporu sociálneho začlenenia, samostatnosti a zvyšovanie kvality života prijímateľov sociálnej služby.

Odborné intervencie a metódy komunitného centra

Pri poskytovaní sociálnych služieb KC Vranov nad Topľou uplatňuje odborné intervencie, metódy a postupy sociálnej práce, komunitnej práce, sociálneho poradenstva, sociálnej pedagogiky a preventívnych programov s cieľom podporovať sociálne začlenenie, posilňovať schopnosti jednotlivcov a rodín a predchádzať vzniku alebo prehlbovaniu nepriaznivých sociálnych situácií.

KC pri poskytovaní odborných činností využíva individuálnu, skupinovú a komunitnú sociálnu prácu, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, preventívne programy, krízovú intervenciu a ďalšie odborné metódy uvedené v časti „Odborné intervencie a metódy komunitného centra“. Výber konkrétnych metód a techník sa vždy prispôsobuje individuálnym potrebám prijímateľa sociálnej služby, charakteru riešenej situácie a odbornému posúdeniu zamestnanca.

Sociálne poradenstvo

Sociálne poradenstvo sa poskytuje ambulantnou aj terénnou formou v prirodzenom prostredí prijímateľa sociálnej služby alebo v priestoroch KC.

Jeho cieľom je pomôcť jednotlivcom, rodinám alebo skupinám obyvateľov orientovať sa v ich nepriaznivej sociálnej situácii, identifikovať možnosti jej riešenia a podporiť ich pri prijímaní samostatných rozhodnutí.

Základné sociálne poradenstvo zahŕňa najmä:

- posúdenie povahy sociálneho problému,
- poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia,
- orientáciu v systéme sociálnej pomoci,
- odporúčanie vhodných služieb,
- sprostredkovanie kontaktov na ďalšie odborné pracoviská.

Poradenstvo je založené na dobrovoľnosti, partnerstve a rešpektovaní autonómie prijímateľa sociálnej služby.

Komunitná práca

Cieľovou skupinou komunitnej práce je komunita – skupina osôb žijúcich na území mesta, prepojená spoločnými záujmami, potrebami a vzájomnými vzťahmi.

Cieľom komunitnej práce je najmä:

- identifikácia a riešenie miestnych sociálnych problémov,
- podpora participácie obyvateľov na živote komunity,
- prepájanie rôznych skupín obyvateľov,
- podpora svojpomocných a komunitných aktivít,
- podpora dobrovoľníctva,
- posilňovanie sociálnej súdržnosti,
- podpora komunitného rozvoja.

Podpora komunitnej rehabilitácie

KC Vranov nad Topľou sa podľa svojich možností podieľa na podpore komunitnej rehabilitácie prostredníctvom spolupráce s mestom, školami, zdravotníckymi zariadeniami, Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny, poskytovateľmi sociálnych služieb a ďalšími subjektmi. Cieľom tejto spolupráce je podpora sociálneho začlenenia, prevencia vzniku nepriaznivých sociálnych situácií a podpora samostatnosti prijímateľov sociálnej služby**.**

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov

KC Vranov nad Topľou poskytuje pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov prijímateľov sociálnych služieb s cieľom podporiť ich samostatnosť a zabezpečiť efektívne uplatňovanie ich zákonných práv.

Táto pomoc zahŕňa najmä:

- poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí,
- pomoc pri vybavovaní osobných dokladov,
- pomoc pri vypĺňaní tlačív a formulárov,
- pomoc pri vypracovaní písomných podaní,
- asistenciu pri komunikácii s úradmi a inštitúciami,
- sprostredkovanie kontaktov na príslušné orgány,
- sprevádzanie prijímateľa sociálnej služby pri rokovaniach s inštitúciami,
- podporu pri ochrane jeho oprávnených práv a záujmov.

Výsledkom poskytovanej pomoci je najmä:

- zvýšenie orientácie prijímateľa sociálnej služby v jeho právach a povinnostiach,
- zvýšenie schopnosti samostatne riešiť úradné záležitosti,
- posilnenie schopnosti komunikovať s inštitúciami,
- ochrana oprávnených záujmov prijímateľa sociálnej služby,
- zvýšenie miery sociálneho začlenenia,
- podpora samostatnosti pri riešení životných situácií.

Činnosti sa vykonávajú vždy so súhlasom prijímateľa sociálnej služby a v jeho najlepšom záujme. Výsledkom poskytovanej podpory je posilnenie schopnosti prijímateľa sociálnej služby samostatne uplatňovať svoje práva, orientovať sa v systéme pomoci a riešiť svoju sociálnu situáciu.

Pomoc pri príprave na školskú dochádzku a školské vyučovanie

KC Vranov nad Topľou realizuje aktivity zamerané na podporu vzdelávania detí a mládeže s cieľom zvýšiť ich školskú úspešnosť, rozvoj schopností a budúce možnosti uplatnenia.

Realizované aktivity zahŕňajú najmä:

- individuálne a skupinovédoučovanie,
- podporu pravidelnej školskej dochádzky,
- spoluprácu s rodičmi,
- spoluprácu so školami,
- rozvoj študijných návykov,
- podporu talentu a motivácie detí a mládeže.

Osobitná pozornosť sa venuje deťom zo sociálne znevýhodneného prostredia a deťom ohrozeným školským neúspechom.

Preventívne a aktivizačné činnosti

Preventívne programy predstavujú významnú súčasť odborných činností KC a sú zamerané na predchádzanie vzniku nepriaznivých sociálnych javov, podporu zdravého životného štýlu a posilňovanie osobných a sociálnych kompetencií obyvateľov.

Preventívne aktivity sa realizujú najmä prostredníctvom:

- preventívnych programov,
- komunitných stretnutí,
- vzdelávacích aktivít,
- programov finančnej gramotnosti,
- programov prevencie zadlženosti,
- aktivít zameraných na zdravie,
- programov zameraných na prevenciu sociálno-patologických javov,
- aktivít podporujúcich dobrovoľníctvo.

Záujmová činnosť

KC Vranov nad Topľou realizuje záujmové a voľnočasové aktivity zamerané najmä na:

- rozvoj osobnosti detí a mládeže,
- rozvoj sociálnych zručností,
- zmysluplné trávenie voľného času,
- prevenciu sociálno-patologických javov,
- podporu talentu a kreativity,
- budovanie pozitívnych vzťahov medzi rôznymi skupinami obyvateľov.

Aktivity môžu mať podobu:

- záujmových krúžkov,
- tvorivých dielní,

- športových aktivít,
- kultúrnych podujatí,
- komunitných stretnutí,
- nízkoprahových klubov pre deti a mládež,
- výletov a exkurzií.

Uplatňované odborné metódy práce

Pri poskytovaní odborných činností zamestnanci komunitného centra využívajú najmä:

- metódy individuálnej sociálnej práce, skupinovej sociálnej práce, komunitnej práce a sociálneho poradenstva, ktoré sú podrobnejšie rozpracované v nasledujúcej časti dokumentu.

Inovatívne prístupy a priebežné zvyšovanie odbornosti

KC Vranov nad Topľou podporuje využívanie overených inovatívnych postupov sociálnej práce, priebežné vzdelávanie zamestnancov, výmenu skúseností s odbornými pracoviskami a aplikáciu aktuálnych poznatkov humánnych vied do každodennej praxe.

Odborné metódy a postupy sa pravidelne vyhodnocujú a prispôsobujú aktuálnym potrebám prijímateľov sociálnej služby, potrebám komunity a výsledkom hodnotenia kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Všetky odborné činnosti realizované v KC Vranov nad Topľou sú založené na nasledovných princípoch:

- rešpektovanie ľudskej dôstojnosti,
- rešpektovanie základných ľudských práv a slobôd,
- individuálny prístup,
- partnerská spolupráca,
- dobrovoľnosť,
- rešpektovanie autonómie prijímateľa sociálnej služby,
- ochrana súkromia,
- mlčanlivosť,
- odbornosť,
- profesionalita,
- rovnosť príležitostí,
- zákaz diskriminácie,
- podpora sociálneho začlenenia,
- rešpektovanie kultúrnych a komunitných špecifík,
- aktívna participácia prijímateľa sociálnej služby,
- podpora jeho spolurozhodovania,
- podpora jeho vlastných schopností a zdrojov.

Každá odborná intervencia sa vykonáva s rešpektovaním individuality prijímateľa sociálnej služby a jeho práva rozhodovať o vlastnom živote.

Holistický (celostný) prístup

KC Vranov nad Topľou uplatňuje holistický prístup, ktorý vychádza zo skutočnosti, že nepriaznivú sociálnu situáciu nemožno riešiť izolovane, ale je potrebné prihliadať na všetky oblasti života človeka.

Pri posudzovaní situácie prijímateľa sociálnej služby sa hodnotí najmä:

- rodinné prostredie,
- bytová situácia,
- ekonomická situácia,
- zdravotný stav,
- vzdelanie,
- pracovné uplatnenie,
- sociálne vzťahy,
- vzťahy v komunite,
- rizikové faktory,
- silné stránky prijímateľa sociálnej služby,
- jeho osobné zdroje,
- možnosti podpory zo strany rodiny,
- možnosti podpory zo strany komunity.

Výsledkom komplexného posúdenia je návrh primeraných odborných intervencií a individuálneho postupu práce.

Odborné metódy sociálnej práce

Pri práci s prijímateľmi sociálnej služby KC Vranov nad Topľou využíva najmä:

Individuálnu sociálnu prácu

- sociálnu diagnostiku,
- poradenský rozhovor,
- motivačný rozhovor,
- podporný rozhovor,
- sprevádzanie prijímateľa sociálnej služby,
- individuálne plánovanie podpory,
- sociálnu intervenciu,
- sociálnu rehabilitáciu,
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov.

Skupinovú sociálnu prácu

- skupinové poradenstvo,
- preventívne programy,
- tréning sociálnych zručností,
- tréning komunikačných zručností,
- vzdelávacie skupiny,
- finančné vzdelávanie,
- programy pre mládež,
- programy pre seniorov.

Komunitnú sociálnu prácu

- komunitné plánovanie,
- komunitné stretnutia,

- mapovanie potrieb komunity,
- podporu dobrovoľníctva,
- podporu občianskej participácie,
- aktivizáciu miestnych obyvateľov,
- prepájanie komunitných zdrojov,
- podporu medzigeneračných aktivít.

Používané odborné techniky

Pri poskytovaní odborných činností zamestnanci využívajú najmä:

- aktívne počúvanie,
- empatický rozhovor,
- motivačné interview,
- pozorovanie,
- sociálnu diagnostiku,
- analýzu životnej situácie,
- analýzu potrieb,
- analýzu rizík,
- mapovanie rodinných vzťahov,
- mapovanie sociálnej siete,
- individuálne plánovanie,
- facilitáciu,
- podporované rozhodovanie,
- edukáciu,
- psychoedukáciu,
- tréning životných zručností,
- tréning finančnej gramotnosti,
- aktivizačné techniky,
- komunitné diskusie,
- participatívne metódy.

Výber techník závisí od individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a jeho súhlasu.

Inovatívne odborné postupy

KC Vranov nad Topľou priebežne sleduje nové poznatky v oblasti sociálnej práce a podľa možností ich implementuje do praxe.

Ide najmä o:

- metódy case managementu,
- motivačné interview,
- trauma-informed prístup,
- prístup orientovaný na silné stránky človeka,
- participatívne plánovanie,
- individuálne plánovanie podpory,
- sieťovanie služieb,
- multidisciplinárnu spoluprácu,

- moderné preventívne programy,
- digitálne nástroje vzdelávania,
- inovatívne metódy práce s deťmi a mládežou.

Pred zavedením nových postupov sa posudzuje ich odborné overenie a prínos pre prijímateľov sociálnej služby.

Multidisciplinárna spolupráca a sprostredkovanie odbornej pomoci

Ak si situácia prijímateľa sociálnej služby vyžaduje odbornú pomoc presahujúcu kompetencie komunitného centra, zamestnanci aktívne sprostredkujú kontakt s ďalšími odborníkmi.

Ide najmä o spoluprácu s:

- psychológmi,
- lekármi,
- školami,
- ÚPSVaR,
- mestom,
- Policajným zborom,
- poskytovateľmi sociálnych služieb.

Sprostredkovanie odbornej pomoci sa realizuje len so súhlasom prijímateľa sociálnej služby alebo v prípadoch ustanovených osobitnými právnymi predpismi.

Odborná spôsobilosť zamestnancov

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje, aby odborné činnosti vykonávali osoby spĺňajúce kvalifikačné predpoklady ustanovené právnymi predpismi.

Zamestnanci:

- absolvujú pravidelné vzdelávanie,
- zúčastňujú sa odborných školení,
- využívajú supervíziu,
- zúčastňujú sa metodických stretnutí,
- sledujú odborné publikácie,
- zdieľajú príklady dobrej praxe,
- pravidelne aktualizujú svoje odborné vedomosti.

Každý nový zamestnanec je preukázateľne oboznámený s metodikami, internými postupmi a odbornými štandardmi KC.

Kontrola kvality odborných činností

Kvalita odborných činností sa pravidelne vyhodnocuje prostredníctvom:

- supervízie,
- metodických porád,
- hodnotenia individuálnych prípadov,
- analýzy spätnej väzby prijímateľov sociálnej služby,
- hodnotenia spokojnosti,
- kontroly dokumentácie,
- hodnotenia efektivity intervencií,

- odborného vzdelávania zamestnancov,
- prijímania nápravných opatrení.

Výsledky hodnotenia slúžia na priebežné zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Organizácia výkonu odborných činností a pracovná náplň zamestnancov komunitného centra

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje výkon odborných, obslužných, preventívnych a komunitných činností prostredníctvom odborne spôsobilých zamestnancov, ktorí vykonávajú svoju činnosť v súlade so zákonom o sociálnych službách, zákonom o sociálnej práci, Etickým kódexom sociálneho pracovníka a internými predpismi poskytovateľa.

Organizácia práce je založená na princípoch tímovej spolupráce, vzájomnej koordinácie, profesionality, individuálneho prístupu k prijímateľovi sociálnej služby, ochrany ľudskej dôstojnosti a neustáleho zvyšovania kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Výkon odborných činností je plánovaný priebežne podľa aktuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb, potrieb komunity, plánovaných aktivít komunitného centra a strategických cieľov poskytovateľa.

Základné pracovné činnosti zamestnancov komunitného centra

V rámci svojej pracovnej činnosti zamestnanci komunitného centra zabezpečujú najmä:

- poskytovanie základného a sprostredkovanie špecializovaného sociálneho poradenstva,
- poskytovanie pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- individuálnu sociálnu prácu s prijímateľmi sociálnych služieb,
- prácu s rodinou,
- komunitnú prácu,
- skupinové aktivity,
- preventívne programy,
- podporu vzdelávania detí a mládeže,
- sprevádzanie prijímateľov sociálnej služby pri riešení ich životných situácií,
- spoluprácu s verejnými inštitúciami a odbornými organizáciami,
- vyhľadávaciu a terénnu činnosť,
- sprostredkovanie ďalších odborných služieb,
- monitorovanie potrieb komunity,
- realizáciu komunitných podujatí,
- administratívne činnosti súvisiace s poskytovaním sociálnych služieb.

Každodenné pracovné činnosti zamestnancov

Počas pracovného dňa zamestnanci zabezpečujú najmä:

- administratívnu činnosť,
- vedenie predpísanej dokumentácie,
- evidenciu poskytnutých odborných činností,
- prípravu individuálnych a skupinových aktivít,
- realizáciu skupinových aktivít,
- prípravu a realizáciu komunitných aktivít,
- poskytovanie základného sociálneho poradenstva,
- pomoc pri ochrane práv a právom chránených záujmov prijímateľov sociálnej služby,

- komunikáciu so školami, mestom, úradmi a ďalšími spolupracujúcimi subjektmi,
- tvorbu pracovných, metodických a vzdelávacích materiálov,
- technicko-organizačné zabezpečenie prevádzky komunitného centra,
- odbornú prípravu na výkon poradenských činností,
- samoštúdium právnych predpisov a odborných materiálov,
- realizáciu individuálnych, skupinových a komunitných aktivít.

Plánovanie činnosti komunitného centra

Činnosť komunitného centra sa plánuje systematicky na dennej, týždennej, mesačnej a ročnej úrovni.

Pri plánovaní sa prihliada najmä na:

- individuálne potreby prijímateľov sociálnych služieb,
- výsledky mapovania potrieb komunity,
- komunitný plán sociálnych služieb,
- strategické ciele komunitného centra,
- aktuálne sociálne problémy v meste,
- preventívne priority,
- potreby detí, mládeže, rodín a seniorov,
- výsledky hodnotenia predchádzajúcich aktivít,
- podnety prijímateľov sociálnych služieb a partnerov.

Mesačný plán činnosti obsahuje najmä:

- plán skupinových a komunitných aktivít,
- plán preventívnych programov,
- plán vzdelávacích aktivít,
- plán monitorovania a hodnotenia realizovaných aktivít 1 x ročne.

Tímová spolupráca a odborný rozvoj

Zamestnanci komunitného centra úzko spolupracujú pri riešení nepriaznivých sociálnych situácií prijímateľov sociálnych služieb a pravidelne si vymieňajú odborné poznatky a skúsenosti.

Súčasťou systému riadenia kvality je:

- pravidelné pracovné porady,
- odborné konzultácie,
- vzájomná spolupráca členov tímu,
- priebežné vzdelávanie zamestnancov,
- účasť na odborných školeniach,
- štúdium aktuálnych metodických materiálov,
- implementácia nových poznatkov do praxe,
- ročné vyhodnocovanie efektívnosti poskytovaných odborných činností,
- prijímanie opatrení na neustále zvyšovanie kvality sociálnych služieb.

Metodika vedenia spisovej dokumentácie prijímateľa sociálnej služby

Účel vedenia spisovej dokumentácie

KC Vranov nad Topľou vedie spisovú dokumentáciu prijímateľov sociálnych služieb s cieľom zabezpečiť odborné, systematické, transparentné a kontinuálne poskytovanie sociálnych služieb, dokumentovanie priebehu odbornej práce, ochranu práv prijímateľov sociálnych služieb a preukázateľnosť vykonávaných odborných činností.

Spisová dokumentácia je vedená v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, nariadením GDPR, Registratúrnym poriadkom poskytovateľa a Internými smernicami komunitného centra.

Vedenie dokumentácie rešpektuje princípy zákonnosti, mlčanlivosti, ochrany súkromia, dôvernosti informácií a ochrany ľudskej dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby.

Zásady vedenia dokumentácie

Každý záznam musí byť:

- pravdivý,
- vecný,
- zrozumiteľný,
- úplný,
- aktuálny,
- preukázateľný,
- chronologicky usporiadaný,
- vyhotovený bez zbytočného odkladu po vykonaní odbornej činnosti.

Zamestnanci KC Vranov nad Topľou zapisujú iba overené skutočnosti súvisiace s poskytovaním sociálnej služby a vyhýbajú sa subjektívnym hodnotiacim úsudkom alebo neovereným informáciám.

Každý vykonaný záznam obsahuje dátum jeho vyhotovenia a identifikáciu zamestnanca, ktorý záznam vypracoval.

Obsah spisovej dokumentácie

Spisová dokumentácia môže podľa charakteru poskytovanej sociálnej služby obsahovať najmä:

- záznam o prvom kontakte,
- evidenciu záujemcu o sociálnu službu,
- záznam o sociálnom poradenstve,
- záznam o zistených potrebách prijímateľa sociálnej služby,
- záznamy o komunitných aktivitách,
- záznamy o skupinových aktivitách,
- záznamy o terénnej sociálnej práci,
- záznamy o spolupráci s rodinou,
- záznamy o spolupráci s inými inštitúciami,
- záznamy o sprevádzaní prijímateľa sociálnej služby,
- záznamy o pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- Informované súhlasy,
- súhlasy so spracúvaním osobných údajov,

- záznamy o podnetoch alebo sťažnostiach,
- záznamy o ukončení poskytovania sociálnej služby.

Dokumentovanie odborných intervencií

Každá odborná intervencia sa zaznamenáva spôsobom umožňujúcim preukázanie jej obsahu, rozsahu a účelu.

Záznam obsahuje najmä:

- dátum realizácie,
- miesto výkonu,
- druh odbornej činnosti,
- stručný opis riešenej situácie,
- vykonané odborné intervencie,
- odporúčané opatrenia,
- prípadnú spoluprácu s ďalšími subjektmi,
- meno a podpis alebo identifikáciu zamestnanca.

Rozsah zaznamenaných údajov musí byť primeraný účelu poskytovania sociálnej služby a rešpektovať zásadu minimalizácie spracúvania osobných údajov.

Ochrana dôverných informácií

Všetky údaje vedené v dokumentácii sa považujú za dôverné. Prístup k dokumentácii majú výlučne oprávnení zamestnanci KC v rozsahu nevyhnutnom na výkon svojich pracovných povinností.

Zamestnanci sú povinní zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri výkone svojej práce, a to aj po skončení pracovnoprávneho vzťahu.

Sprístupňovanie údajov tretím osobám je možné iba na základe právnych predpisov alebo na základe platného právneho dôvodu.

Vedenie elektronickej a listinnej dokumentácie

Spisová dokumentácia môže byť vedená v listinnej forme, elektronickej forme alebo kombinovaným spôsobom.

Pri vedení elektronickej dokumentácie komunitné centrum zabezpečuje:

- ochranu pred neoprávneným prístupom,
- ochranu pred stratou údajov,
- pravidelné zálohovanie,
- evidenciu prístupových práv,
- ochranu integrity údajov,
- bezpečné uchovávanie dokumentácie.

Pri listinnej dokumentácii sa zabezpečuje jej uloženie v uzamykateľných priestoroch s obmedzeným prístupom.

Archivácia a vyradenie dokumentácie

Dokumentácia sa uchováva počas lehôt ustanovených registratúrnym plánom, registratúrnym poriadkom a príslušnými právnymi predpismi.

Po uplynutí ustanovených lehôt sa dokumentácia vyradzuje alebo archivuje spôsobom zabezpečujúcim ochranu osobných údajov a zabraňujúcim ich zneužitiu.

Likvidácia dokumentácie obsahujúcej osobné údaje sa vykonáva bezpečným a preukázateľným spôsobom.

Kontrola správnosti vedenia dokumentácie

Vedúci komunitného centra alebo ním poverený zamestnanec pravidelne kontroluje:

- úplnosť vedených spisov prijímateľov sociálnej služby,
- správnosť evidencie,
- aktuálnosť údajov,
- dodržiavanie pravidiel ochrany osobných údajov,
- dodržiavanie povinnosti mlčanlivosti,
- kvalitu vedených odborných záznamov,
- súlad dokumentácie s platnými právnymi predpismi,
- prijaté nápravné opatrenia pri zistených nedostatkoch.

Výsledky kontrol slúžia na zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb, metodické usmerňovanie zamestnancov a prijímanie opatrení na ďalšie skvalitňovanie výkonu odborných činností.

1.5 Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 33 až 40 a § 57 sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.

Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania. Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory.

V procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ktorý špecifikuje starostlivosť, podporu a možnosti nezávislého

života podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.

Úvodné ustanovenia

KC Vranov nad Topľou nevypracúva individuálny plán prijímateľa sociálnej služby, keďže povinnosť poskytovať sociálnu službu na základe individuálneho plánu sa podľa štandardu kvality vzťahuje na sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 33 až 40 a § 57 zákona č. 448/2008 Z. z., medzi ktoré sociálna služba poskytovaná v KC podľa § 24d nepatrí. KC Vranov nad Topľou poskytuje sociálnu službu podľa § 24d zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

Tento štandard upravuje spôsob zabezpečenia individuálneho prístupu k prijímateľovi sociálnej služby v KC Vranov nad Topľou.

Pri poskytovaní sociálnej služby KC rešpektuje jedinečnosť každého prijímateľa sociálnej služby a prihliada na jeho individuálne potreby, schopnosti, možnosti, želania a životnú situáciu.

Individuálny prístup ku každému prijímateľovi sociálnej služby sa zabezpečuje prostredníctvom vstupného rozhovoru, zisťovania individuálnych potrieb, poskytovania sociálneho poradenstva, odborných intervencií a vedenia záznamov z intervencií podľa metodiky Národného projektu.

Zisťovanie individuálnych potrieb prijímateľa

Pri prvom kontakte zamestnanec komunitného centra zisťuje individuálne potreby, očakávania a dôvody, pre ktoré prijímateľ sociálnej služby vyhľadal sociálnu službu.

V prípade potreby zamestnanec zisťuje najmä:

- sociálnu situáciu prijímateľa sociálnej služby,
- rodinné a podporné vzťahy,
- oblasti, v ktorých prijímateľ sociálnej služby potrebuje podporu,
- vlastné predstavy prijímateľa sociálnej služby o riešení jeho situácie,
- možnosti ďalšej odbornej pomoci.

Rozsah zisťovaných skutočností zodpovedá charakteru poskytovanej sociálnej služby a rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na súkromie.

Individuálny prístup pri poskytovaní sociálnej služby

KC Vranov nad Topľou poskytuje sociálnu službu s rešpektovaním individuality každého prijímateľa sociálnej služby.

Zamestnanci KC:

- rešpektujú rozhodnutia, želania a preferencie prijímateľa sociálnej služby,
- podporujú jeho samostatnosť a aktívne zapájanie do riešenia vlastnej situácie,
- poskytujú pomoc primeranú jeho aktuálnym potrebám,
- motivujú prijímateľa sociálnej služby k využívaniu vlastných schopností a zdrojov,
- spolupracujú s rodinou a ďalšími subjektmi iba so súhlasom prijímateľa sociálnej služby alebo v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi.

Dokumentovanie individuálnej práce

Individuálna práca s prijímateľom sa dokumentuje najmä prostredníctvom:

- vstupného rozhovoru alebo vstupného záznamu,
- záznamov z intervencií vedených podľa metodiky Národného projektu,

- záznamov o poskytnutom sociálnom poradenstve,
- Informovaného súhlasu,
- ďalších záznamov podľa charakteru poskytovanej sociálnej služby.

Záznam z intervencie obsahuje najmä stručný opis riešenej situácie, poskytnutú podporu alebo odbornú činnosť, dohodnuté kroky a ďalší odporúčaný postup.

Priebežné vyhodnocovanie individuálnych potrieb

Zamestnanci komunitného centra priebežne sledujú zmeny v sociálnej situácii prijímateľa sociálnej služby a podľa potreby prispôsobujú rozsah a spôsob poskytovanej podpory.

Ak si situácia prijímateľa sociálnej služby vyžaduje inú alebo špecializovanú pomoc, KC poskytne sociálne poradenstvo a sprostredkuje kontakt na príslušnú inštitúciu alebo poskytovateľa sociálnych služieb.

Kontrola dodržiavania štandardu

Dodržiavanie individuálneho prístupu k prijímateľom sociálnej služby sa vyhodnocuje najmenej raz ročne.

Predmetom kontroly je najmä:

- uplatňovanie individuálneho prístupu pri poskytovaní sociálnej služby,
- vedenie dokumentácie prijímateľov sociálnej služby,
- správnosť vedenia vstupných záznamov,
- rešpektovanie práv, potrieb a preferencií prijímateľov sociálnej služby,
- dodržiavanie ochrany osobných údajov,
- prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

O vykonanej kontrole sa vyhotoví písomný záznam.

Súvisiaca dokumentácia

- Informovaný súhlas prijímateľa sociálnej služby,
- Záznam z intervencie podľa metodiky Národného projektu,
- Súhlas so spracúvaním osobných údajov.

Prijímateľ sociálnej služby zostáva počas celého procesu hlavnou osobou rozhodujúcou o svojom živote.

1.6 Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaniu kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a sieťovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).

Účel aktivizácie prijímateľov sociálnej služby

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na aktívne zapájanie prijímateľov sociálnej služby do života komunity, rozvoj ich schopností, zručností a posilňovanie samostatnosti.

Aktivizácia predstavuje proces, prostredníctvom ktorého prijímateľ sociálnej služby získava nové vedomosti, zručnosti a skúsenosti potrebné pre úspešné fungovanie v rodinnom, pracovnom, školskom a komunitnom prostredí.

Cieľom aktivizácie je:

- podpora samostatnosti prijímateľa sociálnej služby,
- rozvoj sociálnych kompetencií,
- zvýšenie kvality života,
- podpora vzdelávania,
- podpora zamestnateľnosti,
- prevencia sociálneho vylúčenia,
- posilňovanie sebavedomia,
- podpora komunitného začlenenia.

Individuálny prístup pri aktivizácii

Aktivizačné aktivity sú plánované podľa individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby.

Pri ich výbere sa prihliada na:

- vek prijímateľa sociálnej služby,
- zdravotný stav,
- sociálnu situáciu,
- vzdelanie,
- záujmy,
- životné skúsenosti,
- individuálne schopnosti,
- osobné preferencie.

Každý prijímateľ sociálnej služby má možnosť podieľať sa na výbere aktivít, ktoré považuje za užitočné a zmysluplné.

Oblasti aktivizácie

KC Vranov nad Topľou realizuje aktivizačné aktivity najmä v týchto oblastiach:

Vzdelávanie

KC Vranov nad Topľou podporuje deti, mládež a ich rodiny pri zvyšovaní vzdelanostnej úrovne a úspešnom začlenení do vzdelávacieho systému.

Aktivizačné činnosti zahŕňajú najmä:

- individuálne doučovanie,
- skupinové doučovanie,
- podporu pravidelnej školskej dochádzky,
- rozvoj čitateľskej gramotnosti,

- rozvoj digitálnych zručností,
- podporu celoživotného vzdelávania.

Cieľom je zvyšovanie školskej úspešnosti, predchádzanie predčasnému ukončeniu školskej dochádzky a vytváranie predpokladov na lepšie uplatnenie prijímateľov sociálnej služby v ďalšom živote.

Zamestnanosť

- pomoc pri hľadaní zamestnania,
- príprava životopisov,
- príprava na pracovný pohovor,
- rozvoj pracovných návykov,
- podpora pracovnej motivácie.

Sociálne zručnosti

- komunikácia,
- spolupráca (akčný plán),
- tímová práca (komunitná rada),
- budovanie vzťahov.

Finančná gramotnosť

KC Vranov nad Topľou realizuje preventívne, poradenské a vzdelávacie aktivity zamerané na:

- hospodárenie domácnosti,
- tvorbu rodinného rozpočtu,
- finančné plánovanie,
- prevenciu zadlžovania,
- riešenie dlhov,
- zodpovedné nakladanie s príjmami,
- podporu bývania,
- predchádzanie nepriaznivým sociálnym situáciám.

Aktivity sú realizované individuálnou aj skupinovou formou a sú prispôsobené veku, schopnostiam a sociálnej situácii prijímateľov sociálnej služby.

Rodičovské kompetencie

- starostlivosť o dieťa,
- podpora vzdelávania detí,
- voľnočasové aktivity,
- šport a kultúra,
- tvorivé dielne,
- komunitné podujatia,
- dobrovoľnícke aktivity.

Rozvoj každodenných životných zručností

KC Vranov nad Topľou podporuje prijímateľov sociálnej služby v rozvoji zručností potrebných pre každodenný život.

Ide najmä o:

- orientáciu v bežných životných situáciách,
- komunikáciu s úradmi,
- organizáciu času,
- starostlivosť o domácnosť,
- starostlivosť o osobné záležitosti,
- samostatné rozhodovanie.

Aktivity sú realizované primerane schopnostiam prijímateľa sociálnej služby.

Podpora sociálnej siete prijímateľa sociálnej služby

KC Vranov nad Topľou podporuje prijímateľov sociálnej služby pri vytváraní, rozvíjaní a udržiavaní ich prirodzenej sociálnej siete.

Pod sociálnou sieťou sa rozumejú:

- rodinní príslušníci,
- priatelia a susedia,
- členovia komunity,
- dobrovoľníci,
- podporné organizácie.

Cieľom je predchádzať sociálnej izolácii a posilňovať prirodzené zdroje podpory prijímateľa sociálnej služby.

Podpora rodinných vzťahov

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na:

- posilňovanie rodinných vzťahov,
- zapájanie rodinných príslušníkov,
- riešenie rodinných problémov,
- podporu rodičovských kompetencií,
- medzigeneračnú spoluprácu.

Rodina je vnímaná ako významný zdroj podpory prijímateľa sociálnej služby.

Sieťovanie a prepájanie služieb

KC Vranov nad Topľou systematicky mapuje dostupné zdroje pomoci v meste, regióne a širšom okolí a aktívne vytvára partnerstvá s organizáciami, ktoré môžu prispieť k riešeniu sociálnej situácie prijímateľov sociálnej služby.

Podľa individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby komunitné centrum zabezpečuje alebo sprostredkúva spoluprácu najmä s:

- Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny,
- školami a školskými zariadeniami,
- poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti,
- Sociálnou poisťovňou,
- mestom a orgánmi verejnej správy,

- Policajným zborom,
- poskytovateľmi sociálnych služieb,
- zamestnávateľmi.

Cieľom sieťovania je zabezpečiť komplexnú, koordinovanú a dostupnú podporu prijímateľov sociálnej služby a ich rodín.

Komunitné partnerstvá

KC buduje partnerstvá s:

- mestom,
- školami,
- zdravotníckymi zariadeniami,
- dobrovoľníkmi,
- občianskymi združeniami,
- zamestnávateľmi.

Partnerstvá slúžia na rozširovanie možností podpory prijímateľov sociálnej služby.

Účasť prijímateľa sociálnej služby na sieťovaní podpory

Prijímateľ sociálnej služby rozhoduje o tom:

- ktoré osoby budú zapojené do riešenia jeho situácie,
- ktoré služby chce využívať,
- aké formy podpory považuje za vhodné.

KC Vranov nad Topľou rešpektuje jeho rozhodnutia a poskytuje potrebné informácie na informovaný výber. Prijímateľ sociálnej služby má právo rozhodovať o svojom živote a o rozsahu podpory, ktorú chce využívať.

Hodnotenie aktivizačných aktivít

KC Vranov nad Topľou pravidelne vyhodnocuje:

- využívanie aktivít,
- spokojnosť prijímateľov sociálnej služby,
- dosiahnuté výsledky,
- efektívnosť podpory,
- funkčnosť siete spolupracujúcich subjektov.

Súčasťou aktivizácie je aj podpora dobrovoľníckych aktivít, komunitnej participácie a zapájania prijímateľov sociálnej služby do plánovania, organizovania a realizácie komunitných podujatí. KC Vranov nad Topľou podporuje rozvoj ich vlastných schopností, iniciatívy a zodpovednosti za život komunity, čím posilňuje sociálne väzby, spolupatričnosť a aktívne občianstvo.

Dokumentácia

KC Vranov nad Topľou vedie dokumentáciu o:

- aktivizačných aktivitách,
- účasti prijímateľov sociálnej služby,
- individuálnych plánoch podpory,

- sprostredkovaných kontaktoch,
- spolupráci s inštitúciami,
- komunitných partnerstvách,
- vyhodnotení aktivít.

1.7 Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby pri realizácii jeho práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti. V prípade potreby zdravotných výkonov, ktoré nie je možné poskytovať v zariadení, má poskytovateľ pobytovej sociálnej služby vypracovaný postup pre zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby zabezpečuje alebo realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmierňovanie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu predovšetkým prostredníctvom skríningu.

Právo na ochranu zdravia

KC Vranov nad Topľou rešpektuje právo každého prijímateľa sociálnej služby na ochranu zdravia a na prístup k zdravotnej starostlivosti bez diskriminácie. Zamestnanci KC aktívne podporujú prijímateľov sociálnej služby pri orientácii v systéme zdravotnej starostlivosti a pri uplatňovaní ich práv vyplývajúcich zo zdravotných predpisov Slovenskej republiky. Zdravie prijímateľa sociálnej služby je vnímané komplexne, ako súčasť jeho celkovej sociálnej situácie, kvality života a schopnosti sociálneho začlenenia.

Podpora pri kontakte so zdravotníckymi zariadeniami

KC Vranov nad Topľou poskytuje prijímateľom sociálnej služby podporu pri:

- objednávaní na vyšetrenia,
- komunikácii so zdravotníckymi zariadeniami,
- orientácii v odporúčaniach lekárov.

V prípade potreby zamestnanci sprevádzajú prijímateľa sociálnej služby pri komunikácii s inštitúciami alebo sprostredkujú kontakt na príslušné odborné pracovisko.

Zdravotná osveta a zdravotná gramotnosť

KC Vranov nad Topľou systematicky podporuje rozvoj zdravotnej gramotnosti prijímateľov sociálnej služby s cieľom posilniť ich schopnosť orientovať sa v systéme zdravotnej starostlivosti, porozumieť informáciám týkajúcim sa zdravia a prijímať informované rozhodnutia o vlastnom zdravotnom stave.

Vzdelávacie, preventívne a osvetové aktivity sú zamerané najmä na:

- zdravý životný štýl,
- osobnú hygienu,
- prevenciu infekčných ochorení,
- reprodukčné a sexuálne zdravie,
- zdravú výživu,
- prevenciu závislostí,
- prevenciu civilizačných ochorení,
- práva pacienta,

- význam preventívnych prehliadok,
- očkovanie.

Informácie sú poskytované individuálnou aj skupinovou formou, primerane veku, schopnostiam a individuálnym potrebám prijímateľov sociálnej služby s dôrazom na zrozumiteľnosť a praktické využitie v každodennom živote.

Podpora detí a mládeže v oblasti zdravia

Pri práci s deťmi a mládežou KC venuje osobitnú pozornosť:

- hygiene a starostlivosti o chrup,
- zdravej výžive,
- prevencii závislostí,
- prevencii rizikového správania,
- sexuálnemu a reprodukčnému zdraviu,
- duševnému zdraviu.

Zdravotná osveta je realizovaná veku primeraným spôsobom.

Podpora rodín

KC Vranov nad Topľou poskytuje rodinám informácie o:

- preventívnych prehliadkach,
- očkovaniach,
- zdravotných službách,
- možnostiach sociálnej podpory pri zdravotných problémoch,
- dostupných odborných službách.

Osobitná pozornosť sa venuje rodinám ohrozeným sociálnym vylúčením.

Podpora zdravotnej gramotnosti

V rámci zdravotnej gramotnosti KC poskytuje informácie a poradenstvo najmä v oblasti:

- práv pacienta,
- fungovania systému verejného zdravotného poistenia,
- významu preventívnych prehliadok,
- očkovania,
- správneho užívania liekov,
- zdravého životného štýlu,
- prevencie infekčných a civilizačných ochorení,
- prevencie závislostí,
- reprodukčného a sexuálneho zdravia.

Informácie sú poskytované primerane veku, schopnostiam a individuálnym potrebám prijímateľov sociálnej služby s dôrazom na zrozumiteľnosť a praktické využitie v každodennom živote.

Preventívne komunitné programy v oblasti zdravia

KC Vranov nad Topľou pravidelne organizuje preventívne, vzdelávacie a osvetové aktivity zamerané na podporu zdravia celej komunity. Programy sa pripravujú na základe identifikovaných potrieb obyvateľov mesta a aktuálnych zdravotných rizík.

Preventívne aktivity môžu zahŕňať:

- tematické besedy,
- prednášky odborníkov,
- workshopy,
- skupinové diskusie,
- edukačné aktivity pre deti a mládež,
- programy podpory zdravého životného štýlu,
- aktivity zamerané na prevenciu závislostí,
- osvetové aktivity v oblasti hygieny a prevencie infekčných ochorení.

KC Vranov nad Topľou podľa svojich možností spolupracuje s odbornými zdravotníckymi pracovníkmi, regionálnymi inštitúciami verejného zdravotníctva, školami, neziskovými organizáciami a ďalšími partnermi pri realizácii preventívnych programov.

Koordinácia zdravotnej a sociálnej podpory

Ak si situácia prijímateľa sociálnej služby vyžaduje komplexný prístup, KC Vranov nad Topľou podporuje koordináciu medzi sociálnymi službami, zdravotníckymi zariadeniami a ďalšími odbornými subjektmi.

Pri rešpektovaní ochrany osobných údajov a so súhlasom prijímateľa sociálnej služby môže KC spolupracovať s:

- všeobecnými lekármi,
- pediatrami,
- odbornými ambulanciami,
- nemocnicami,
- Regionálnym úradom verejného zdravotníctva,
- Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny,
- školami a školskými zariadeniami,
- ďalšími poskytovateľmi sociálnych služieb.

Cieľom spolupráce je zabezpečiť koordinovanú podporu prijímateľa sociálnej služby, predchádzať zhoršovaniu jeho zdravotnej a sociálnej situácie a podporovať jeho čo najvyššiu mieru samostatnosti a sociálneho začlenenia.

Hodnotenie preventívnych aktivít

KC Vranov nad Topľou pravidelne vyhodnocuje realizované preventívne a zdravotno-osvetové aktivity, sleduje ich prínos pre prijímateľov sociálnych služieb a identifikuje nové potreby komunity.

Pri hodnotení sa zohľadňuje najmä:

- účasť prijímateľov sociálnych služieb,
- dosiahnuté výsledky preventívnych aktivít,
- spätná väzba partnerov,
- identifikované potreby ďalšieho rozvoja zdravotnej osvety,
- návrhy na nové preventívne programy.

Výsledky hodnotenia slúžia ako podklad pre plánovanie ďalších aktivít a priebežné zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Krízové situácie súvisiace so zdravím

V prípade ohrozenia života alebo zdravia prijímateľa sociálnej služby pracovníci KC bezodkladne prijímajú opatrenia na ochranu zdravia a života, poskytujú primeranú pomoc, postupujú podľa pokynov a zložiek Integrovaného systému záchrany, pravidiel prvej pomoci, BOZP a PO.

Pri vzniku krízovej situácie zabezpečia:

- privolanie zdravotnej pomoci, kontaktovanie rodiny,
- zabezpečenie bezpečnosti ostatných prijímateľov sociálnej služby,
- vedenie záznamu o udalosti.

Postup vychádza z platného Krízového plánu Vranov nad Topľou.

Duševné zdravie

KC Vranov nad Topľou podporuje duševné zdravie prijímateľov sociálnej služby prostredníctvom:

- individuálnych rozhovorov,
- krízovej intervencie,
- komunitnej práce,
- podporných skupín,
- sprostredkovania odbornej pomoci.

Osobitná pozornosť sa venuje osobám v krízových životných situáciách a osobám ohrozeným sociálnym vylúčením.

Pri poskytovaní podpory zamestnanci rešpektujú slobodné rozhodovanie prijímateľa sociálnej služby o zdravotnej starostlivosti, právo na informácie, právo na súkromie a ochranu osobných údajov.

1.8 Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup intervencie (v kríze) na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán).

Prijímatelia sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a odborní zamestnanci sú trénovaní v deeskalačných technikách, intervenciách v kríze, plánovaní rizík a predchádzania utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozenia života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované a pri vzniku krízy okamžite dostupné preferované metódy, techniky a postupy intervencie v krízových situáciách. Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom.

Základné východiská prevencie krízových situácií

KC Vranov nad Topľou považuje prevenciu krízových situácií a prácu s rizikom za jednu zo základných podmienok bezpečného a kvalitného poskytovania sociálnej služby. Pri práci s prijímateľmi sociálnej služby, najmä s deťmi, mládežou, rodinami, osobami v nepriaznivej sociálnej situácii a osobami ohrozenými sociálnym vylúčením, môžu vzniknúť situácie, ktoré si vyžadujú rýchlu, odbornú a primeranú reakciu zamestnancov KC.

Cieľom KC nie je riešiť krízové situácie až vtedy, keď vzniknú, ale predovšetkým im predchádzať. Prevencia krízových situácií zahŕňa systematické sledovanie rizík, včasné zachytávanie varovných signálov, vedenie dokumentácie, spoluprácu s rodinou, spoluprácu s odbornými inštitúciami a pravidelné vyhodnocovanie prijatých opatrení.

Krízová situácia sa v podmienkach KC chápe ako situácia, ktorá môže ohroziť život, zdravie, bezpečnosť, dôstojnosť, práva alebo psychickú pohodu prijímateľa sociálnej služby, zamestnanca, dobrovoľníka alebo inej osoby prítomnej v komunitnom centre alebo počas aktivít KC.

Druhy krízových situácií

Za krízové situácie v podmienkach KC Vranov nad Topľou sa považujú najmä:

- agresívne správanie prijímateľa sociálnej služby,
- konflikt medzi prijímateľmi sociálnej služby,
- podozrenie na domáce násilie,
- podozrenie na týranie, zneužívanie alebo zanedbávanie dieťaťa,
- podozrenie na zlé zaobchádzanie s prijímateľom sociálnej služby,
- úraz alebo náhle zhoršenie zdravotného stavu,
- psychická kríza prijímateľa sociálnej služby,
- riziko sebapoškodzovania alebo samovražedných prejavov,
- výskyt šikanovania,
- výskyt diskriminačného alebo nenávistného správania,
- príchod prijímateľa sociálnej služby pod vplyvom alkoholu alebo inej návykovej látky,
- požiar, havária, výpadok energií alebo iná mimoriadna udalosť,
- epidemiologická alebo hygienická hrozba,
- ohrozenie pracovníka pri terénnej práci,
- iná situácia, ktorá si vyžaduje okamžitý odborný zásah.

Zamestnanci KC sú povinní každú takúto situáciu vnímať vážne, nezľahčovať ju a postupovať podľa schválených vnútorných pravidiel.

Identifikácia rizikových oblastí

KC Vranov nad Topľou priebežne identifikuje oblasti, v ktorých môže dôjsť k vzniku krízovej situácie alebo k porušeniu základných ľudských práv a slobôd.

Rizikové oblasti sa môžu týkať najmä:

- bezpečnosti detí a mládeže,
- ochrany pred násilím a zneužívaním,
- ochrany pred diskrimináciou,
- ochrany osobných údajov, ochrany súkromia,
- konfliktov medzi prijímateľmi sociálnej služby,
- rizikového správania prijímateľov sociálnej služby,

- práce s prijímateľmi sociálnej služby pod vplyvom návykových látok,
- práce v teréne,
- prevádzky priestorov komunitného centra,
- organizovania hromadných a komunitných aktivít.

Každé identifikované riziko sa posudzuje z hľadiska pravdepodobnosti výskytu, možného dopadu a potrebných preventívnych opatrení.

Individuálne rizikové plány

Pri prijímateľoch sociálnej služby, u ktorých bolo identifikované zvýšené riziko vzniku krízovej situácie, môže KC Vranov nad Topľou vypracovať individuálny plán zvládania rizika.

Individuálny rizikový plán sa vypracúva v spolupráci s prijímateľom sociálnej služby, prípadne s jeho zákonným zástupcom alebo inými zapojenými odborníkmi, so zohľadnením individuálnych potrieb, skúseností a preferencií prijímateľa sociálnej služby.

Plán môže obsahovať najmä:

- identifikáciu rizikových situácií,
- známe spúšťače krízového správania,
- varovné signály,
- preferované spôsoby komunikácie,
- odporúčané deeskalačné postupy,
- osoby, ktoré môžu byť nápomocné,
- kontakty na spolupracujúce inštitúcie,
- odporúčané následné opatrenia po zvládnutí krízovej situácie.

Plán sa priebežne aktualizuje podľa vývoja situácie a skúseností z realizovaných intervencií.

Preventívne opatrenia

KC Vranov nad Topľou prijíma preventívne opatrenia s cieľom znížiť pravdepodobnosť vzniku krízových situácií.

Preventívne opatrenia zahŕňajú najmä:

- jasné pravidlá správania v komunitnom centre,
- oboznámenie prijímateľov sociálnej služby s pravidlami bezpečného správania,
- pravidelné porady zamestnancov,
- vedenie záznamov o rizikových situáciách,
- včasné riešenie konfliktov,
- individuálne rozhovory s prijímateľmi sociálnej služby,
- preventívne aktivity pre deti a mládež,
- spoluprácu s rodinami,
- spoluprácu so školou, ÚPSVaR, políciou, zdravotníckymi zariadeniami a ďalšími subjektmi,
- školenie zamestnancov v oblasti krízovej intervencie,
- školenie zamestnancov v oblasti ochrany ľudských práv.

Prevencia je súčasťou každodennej práce pracovníkov komunitného centra.

Postup pri vzniku krízovej situácie

Pri vzniku krízovej situácie pracovník komunitného centra postupuje nasledovne:

1. Zachová pokoj a posúdi závažnosť situácie.
2. Zabezpečí ochranu života a zdravia osôb.
3. Zabezpečí bezpečnosť ostatných prijímateľov sociálnej služby.
4. Ak je to potrebné, privolá pomoc ďalšieho pracovníka.
5. V prípade ohrozenia života alebo zdravia kontaktuje tiesňovú linku 112, Policajný zbor, Záchrannú zdravotnú službu alebo Hasičský záchranný zbor.
6. Informuje odborného manažéra komunitného centra.
7. Vyhotoví písomný záznam o krízovej udalosti.
8. Podieľa sa na vyhodnotení situácie a prijatí nápravných opatrení.

Zamestnanec nikdy nesmie konať spôsobom, ktorý by zvyšoval napätie, ponižoval prijímateľa sociálnej služby alebo ho vystavoval ďalšiemu riziku.

Deeskalačné techniky

KC Vranov nad Topľou pri riešení napätých a konfliktných situácií využíva deeskalačné techniky.

Deeskalácia znamená odborný a pokojný postup, ktorého cieľom je znížiť napätie, predísť agresii a obnoviť bezpečnú komunikáciu.

Zamestnanec pri deeskalácii:

- zachová pokojný tón hlasu,
- neprovokuje prijímateľa sociálnej služby,
- nevyhráža sa,
- nezosmiešňuje prijímateľa sociálnej služby,
- necháva prijímateľovi sociálnej služby priestor na vyjadrenie,
- udržiava bezpečnú vzdialenosť,
- pomenuje situáciu jednoducho a zrozumiteľne,
- ponúkne prijímateľovi sociálnej služby možnosť upokojiť sa,
- podľa potreby preruší aktivitu alebo zabezpečí oddelenie osôb.

Cieľom deeskalácie nie je prijímateľa sociálnej služby „zlomiť“ alebo donútiť, ale bezpečne zvládnuť situáciu pri zachovaní jeho dôstojnosti.

Participácia prijímateľa sociálnej služby pri plánovaní krízových intervencií

KC Vranov nad Topľou podporuje aktívne zapojenie prijímateľa sociálnej služby do plánovania preventívnych opatrení a postupov zvládania krízových situácií.

Pokiaľ to zdravotný stav, vek a individuálne schopnosti umožňujú, prijímateľ sociálnej služby sa podieľa najmä na:

- identifikovaní situácií, ktoré u neho vyvolávajú stres alebo napätie,
- pomenovaní vlastných potrieb,
- určení spôsobov komunikácie, ktoré mu pomáhajú situáciu zvládnuť,
- identifikovaní osôb, ktorým dôveruje,
- návrhu vhodných podporných opatrení,
- hodnotení účinnosti prijatých preventívnych opatrení.

KC Vranov nad Topľou rešpektuje autonómiu prijímateľa sociálnej služby a jeho právo podieľať sa na rozhodovaní o postupoch, ktoré sa ho bezprostredne týkajú.

Postup pri agresívnom správaní prijímateľa sociálnej služby

Ak prijímateľ sociálnej služby kričí, vyhráža sa, správa sa útočne alebo ohrozuje iné osoby, zamestnanec KC:

- zachová pokoj,
- neodpovedá agresiou,
- snaží sa zistiť príčinu správania,
- zabezpečí ochranu detí a ostatných osôb,
- privolá ďalšieho pracovníka,
- ak situáciu nie je možné zvládnuť bezpečne, kontaktuje políciu,
- po skončení udalosti vyhotoví záznam.

Ak je agresívne správanie opakované, odborný manažér spolu so zamestnancom vyhodnotí riziko a prijme individuálne opatrenia, napríklad individuálny rozhovor, dočasné obmedzenie účasti na konkrétnej aktivite alebo zapojenie ďalších odborníkov.

Takéto opatrenia nesmú byť trestom, ale ochranou bezpečnosti a práv ostatných osôb.

Postup pri podozrení na domáce násilie, týranie alebo zanedbávanie

Ak zamestnanec KC získa informáciu alebo dôvodné podozrenie, že prijímateľ sociálnej služby je obeťou domáceho násilia, týrania, zneužívania alebo zanedbávania, postupuje citlivo a odborne.

Zamestnanec:

- vytvorí bezpečný priestor na rozhovor,
- prijímateľa sociálnej služby vypočuje bez nátlaku,
- nebagatelizuje jeho výpoveď,
- nezisťuje informácie spôsobom, ktorý by prijímateľa sociálnej služby traumatizoval,
- zapíše podstatné skutočnosti,
- informuje odborného manažéra,
- podľa závažnosti situácie kontaktuje príslušné orgány alebo odborné služby.

Pri maloletom dieťati sa postupuje s osobitnou opatrnosťou a vždy sa sleduje najlepší záujem dieťaťa.

Postup pri úraze alebo náhlom zhoršení zdravotného stavu

Pri úraze alebo náhlom zhoršení zdravotného stavu prijímateľa sociálnej služby pracovník:

- poskytne prvú pomoc v rozsahu svojich vedomostí a schopností,
- privolá zdravotnú záchrannú službu, ak si to situácia vyžaduje,
- zabezpečí bezpečnosť ostatných prijímateľov sociálnej služby,
- informuje zákonného zástupcu, ak ide o dieťa,
- informuje odborného manažéra,
- vyhotoví záznam o udalosti.

Každý úraz alebo vážna zdravotná udalosť sa eviduje.

Používanie prostriedkov obmedzenia

KC Vranov nad Topľou neposkytuje pobytovú sociálnu službu a jeho bežnou praxou nie je používanie prostriedkov netelesného alebo telesného obmedzenia.

Prijímatelia sociálnej služby nie sú vystavení izolácii, uzamykaniu, fyzickému obmedzovaniu ani iným obmedzujúcim postupom.

KC prioritne využíva:

- rozhovor,
- deeskaláciu,
- oddelenie konfliktnej situácie bez izolácie prijímateľa sociálnej služby,
- privolanie ďalšieho zamestnanca,
- privolanie zákonného zástupcu,
- sprostredkovanie odbornej pomoci,
- privolanie záchranných zložiek, ak je ohrozený život alebo zdravie.

Ak by výnimočne vznikla situácia, v ktorej je potrebné okamžite zabrániť bezprostrednému ohrozeniu života alebo zdravia, zamestnanec koná len v nevyhnutnom rozsahu, primerane, na čo najkratší čas a bez ponižujúceho zaobchádzania.

O udalosti sa bezodkladne vyhotoví záznam a postupuje sa podľa platných právnych predpisov.

Hlásenie použitia obmedzenia a závažných incidentov

Každá situácia, pri ktorej by došlo k použitiu obmedzujúceho postupu alebo k závažnému incidentu, musí byť bezodkladne oznámená odbornému manažérovi komunitného centra.

Odborný manažér posúdi závažnosť udalosti a zabezpečí:

- písomný záznam,
- informovanie zriaďovateľa,
- prijatie nápravných opatrení,
- splnenie prípadnej oznamovacej povinnosti podľa zákona,
- vyhodnotenie rizík,
- aktualizáciu preventívnych opatrení.

Vyhodnotenie krízových udalosti a prijaté opatrenia

Každá evidovaná krízová situácia alebo závažný incident je predmetom odbornej analýzy s cieľom identifikovať príčiny jej vzniku a prijať opatrenia na predchádzanie opakovaniu obdobných udalostí. Po každej krízovej situácii sa vykoná jej vyhodnotenie.

Vyhodnocuje sa najmä:

- čo sa stalo,
- čo bolo príčinou situácie,
- ako pracovníci postupovali,
- či boli dodržané práva prijímateľa sociálnej služby,
- či boli prijaté primerané opatrenia,
- návrh preventívnych opatrení,

- návrh úprav interných postupov,
- čo je potrebné zmeniť, aby sa situácia neopakovala.

Cieľom vyhodnotenia nie je hľadanie vinníka, ale zlepšovanie systému bezpečnosti a ochrany práv prijímateľov sociálnej služby. Výsledky hodnotenia a analýzy sa využívajú pri aktualizácii krízového plánu, interných metodických postupov a pri plánovaní preventívnych aktivít komunitného centra.

Periodicita hodnotenia

Plnenie tohto štandardu sa vyhodnocuje:

- priebežne po každej krízovej udalosti,
- najmenej raz ročne v rámci hodnotenia rizík, ak sa vyskytli zmeny ovplyvňujúce riziká,
- pri aktualizácii krízového plánu,
- pri zmene právnych predpisov,
- pri zmene prevádzkových alebo personálnych podmienok komunitného centra.

Výsledky hodnotenia sa využívajú na zlepšovanie bezpečnosti, ochrany práv prijímateľov sociálnej služby a kvality poskytovanej sociálnej služby.

Vzdelávanie zamestnancov v oblasti krízových situácií

Zamestnanci KC sú oboznamovaní s postupmi riešenia krízových situácií.

Vzdelávanie je zamerané najmä na:

- rozpoznanie rizík,
- krízovú intervenciu,
- deeskalačné techniky,
- komunikáciu s agresívnym prijímateľom sociálnej služby,
- ochranu detí,
- prevenciu násilia,
- ochranu ľudských práv,
- vedenie záznamov,
- spoluprácu s inštitúciami.

Nový zamestnanec je s týmito postupmi oboznámený počas adaptačného procesu.

Zodpovednosť za plnenie štandardu

Za plnenie tohto štandardu zodpovedá:

- primátor mesta ako štatutárny zástupca poskytovateľa, odborný manažér KC, komunitný pracovník,
- pracovník komunitného centra, dobrovoľníci a externí spolupracovníci v rozsahu ich činnosti.

Odborný manažér zabezpečuje aktualizáciu krízového plánu, kontrolu vedenia záznamov, vyhodnocovanie krízových udalostí a prijímanie nápravných opatrení.

Prepojenie na dokumentáciu mesta Vranov nad Topľou

KC Vranov nad Topľou pri plnení tohto štandardu vychádza najmä z:

- Krízového plánu KC Vranov nad Topľou,
- Prevádzkového poriadku KC Vranov nad Topľou,
- Registra incidentov,

- Registra obmedzení, ak je vedený,
- záznamov o mimoriadnych udalostiach,
- spisovej dokumentácie prijímateľov sociálnej služby,
- záznamov z intervencií.

Dokumentácia KC už obsahuje princíp zachovania ľudskej dôstojnosti, autonómie prijímateľov sociálnej služby a rešpektu k ich rozhodnutiam aj počas krízových situácií.

1.9 Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania. Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyvodená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

Vymedzenie zlého zaobchádzania

Za zlé zaobchádzanie sa považuje každé konanie alebo opomenutie, ktoré spôsobuje alebo môže spôsobiť fyzickú, psychickú, sociálnu alebo inú ujmu prijímateľovi sociálnej služby.

Ide najmä o:

Fyzické násilie: bitie, strkanie, facky, neoprávnené fyzické obmedzovanie, spôsobenie bolesti.

Psychické násilie: vyhrážanie, zastrašovanie, ponižovanie, zosmiešňovanie, urážanie, manipulácia.

Sociálne násilie: izolovanie prijímateľa sociálnej služby, zákaz kontaktov, zámerné vylučovanie zo skupiny, diskriminácia.

Ekonomické zneužívanie: neoprávnené nakladanie s majetkom prijímateľa sociálnej služby, nátlak pri finančných rozhodnutiach, zneužívanie finančných prostriedkov.

Sexuálne zneužívanie: nevhodné dotyky, sexuálne narážky, sexuálne obťažovanie, akékoľvek sexuálne správanie bez súhlasu osoby.

Zanedbávanie: neposkytnutie potrebnej pomoci, ignorovanie potrieb prijímateľa sociálnej služby, neoznámenie rizikovej situácie, zanedbanie ochrany dieťaťa.

Prevencia zlého zaobchádzania

KC Vranov nad Topľou prijíma preventívne opatrenia na predchádzanie vzniku situácií, ktoré by mohli viesť k zlému zaobchádzaniu.

Preventívne opatrenia zahŕňajú najmä:

- etický kódex zamestnancov,
- pravidelné vzdelávanie,
- supervíziu,
- otvorenú komunikáciu,
- pravidelné porady,

- monitoring rizík,
- kontrolu dodržiavania interných pravidiel,
- systém podnetov a sťažností.

Prevencia je súčasťou každodennej práce každého zamestnanca.

Ochrana detí a zraniteľných osôb

Osobitná pozornosť sa venuje:

- maloletým deťom,
- osobám so zdravotným postihnutím,
- seniorom,
- osobám v krízovej situácii,
- osobám ohrozeným sociálnym vylúčením.

Pri práci s týmito skupinami sa uplatňuje zvýšená ochrana a individuálny prístup. Všetci zamestnanci sú povinní konať v najlepšom záujme dieťaťa a zraniteľnej osoby.

Rozpoznávanie varovných signálov zlého zaobchádzania

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na včasné rozpoznanie prípadov týrania, zanedbávania, zneužívania alebo iných foriem zlého zaobchádzania prostredníctvom pravidelného kontaktu s prijímateľmi sociálnej služby a priebežného monitorovania ich situácie.

Za varovné signály sa považujú najmä:

- náhle zmeny správania,
- neprimeraný strach alebo úzkosť,
- známky fyzického poranenia,
- opakované nevysvetlené úrazy,
- zanedbaný zdravotný stav alebo hygiena,
- náhle zhoršenie psychického stavu,
- sociálna izolácia,
- prejavy strachu z konkrétnej osoby,
- neobvyklé zmeny vo finančnej situácii,
- náznaky sexuálneho zneužívania,
- prejavy sebapoškodzovania alebo autoagresie.

Každý zamestnanec je povinný takéto signály vnímať citlivo, odborne ich vyhodnotiť a bezodkladne postupovať podľa interných postupov komunitného centra.

Povinnosť oznámiť podozrenie

Každý zamestnanec KC je povinný bezodkladne oznámiť odbornému manažérovi alebo štatutárnemu zástupcovi:

- podozrenie na týranie,
- podozrenie na zneužívanie,
- podozrenie na zanedbávanie,
- podozrenie na diskrimináciu,
- podozrenie na porušovanie práv prijímateľa sociálnej služby.

Táto povinnosť sa vzťahuje aj na prípady, keď sa podozrenie týka zamestnanca KC.

Ochrana oznamovateľa a dôvernosť oznámenia

KC Vranov nad Topľou venuje pozornosť rozpoznávaniu varovných signálov týrania, zanedbávania, zneužívania alebo iných foriem zlého zaobchádzania s prijímateľmi sociálnej služby. V prípade zistenia alebo podozrenia postupuje v súlade s platnými právnymi predpismi a internými postupmi. Ak je to potrebné, spolupracuje s príslušnými inštitúciami, ktoré sú oprávnené alebo povinné konať (napr. škola, orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, zdravotnícke zariadenia alebo polícia).

So všetkými informáciami týkajúcimi sa podozrenia na zlé zaobchádzanie sa nakladá dôverne, citlivo a v súlade s ochranou osobných údajov a právom na súkromie všetkých dotknutých osôb. Informácie sú sprístupnené len osobám, ktoré ich nevyhnutne potrebujú na plnenie svojich zákonných alebo pracovných povinností.

KC Vranov nad Topľou zároveň podporuje otvorenú komunikáciu a vytvára prostredie, v ktorom môžu zamestnanci, prijímatelia sociálnej služby aj ich rodinní príslušníci bezpečne upozorniť na akékoľvek podozrenie z porušovania práv alebo nevhodného zaobchádzania.

Postup pri zistení zlého zaobchádzania

Po prijatí oznámenia sa:

1. zabezpečí ochrana prijímateľa sociálnej služby,
2. vykoná záznam o udalosti,
3. posúdi závažnosť situácie,
4. prijmú okamžité ochranné opatrenia,
5. podľa potreby kontaktujú príslušné orgány,
6. prijímateľovi sociálnej služby sa poskytne odborná pomoc.

Pri maloletých deťoch sa postupuje v súlade s princípom najlepšieho záujmu dieťaťa.

Podpora obetí

KC Vranov nad Topľou poskytuje alebo sprostredkúva:

- sociálne poradenstvo,
- poskytuje alebo sprostredkúva krízovú intervenciu,
- sprostredkúva psychologickú pomoc,
- sprostredkúva právne poradenstvo,
- poskytuje podporu a kontakt na príslušné úrady,
- poskytuje podporu a kontakt na Policajným zborom,
- poskytuje podporu a kontakt na orgány sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately.

Prijímateľovi sociálnej služby sa poskytuje pomoc primerane jeho potrebám a želaniam.

Zodpovednosť zamestnancov

Každý zamestnanec je povinný:

- rešpektovať ľudské práva prijímateľov sociálnej služby,
- chrániť dôstojnosť prijímateľov sociálnej služby,
- dodržiavať mlčanlivosť,
- predchádzať konfliktom,
- upozorniť na zistené riziká.

Porušenie týchto povinností sa považuje za závažné porušenie pracovnej disciplíny.

Ak sa preukáže, že zamestnanec, dobrovoľník, stážista alebo externý spolupracovník týral, zanedbával, zneužíval alebo inak porušoval práva prijímateľa sociálnej služby, KC Vranov nad Topľou bezodkladne prijme pracovnoprávne, organizačné alebo právne opatrenia v súlade s platnými právnymi predpismi.

Tým sa priamo naplní požiadavka štandardu: **„voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov sociálnej služby, je vyvodená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.“**

Profesionálne hranice vo vzťahu zamestnanca a prijímateľa sociálnej služby

Zamestnanci komunitného centra sú povinní dodržiavať profesionálne hranice vo vzťahu k prijímateľom sociálnej služby a vykonávať svoju činnosť eticky, nestranne a v súlade s princípmi ochrany ľudských práv.

Zamestnanec najmä:

- chráni svoje súkromie a neposkytuje prijímateľom sociálnej služby osobné informácie, ktoré nesúvisia s výkonom jeho práce,
- nerozoberá s prijímateľmi sociálnej služby interné záležitosti organizácie,
- oddeľuje pracovné a súkromné vzťahy,
- nevyužíva prijímateľov sociálnej služby vo svoj prospech,
- nepožičiava prijímateľom sociálnej služby peniaze ani iné osobné veci,
- neprijíma finančné ani iné výhody za poskytovanie sociálnej služby,
- nepodporuje závislosť prijímateľa sociálnej služby na svojej osobe,
- nekonzumuje s prijímateľmi sociálnej služby alkoholické nápoje ani iné návykové látky,
- neposkytuje prijímateľom sociálnej služby návykové látky,
- vyhýba sa akémukoľvek správaniu, ktoré by mohlo byť považované za zneužitie postavenia zamestnanca.

Zamestnanec nesmie mať s prijímateľom sociálnej služby sexuálny alebo iný nevhodný intímny vzťah a je povinný zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo narušiť dôveru, bezpečie alebo dôstojnosť prijímateľa sociálnej služby.

Predchádzanie konfliktu záujmov

KC Vranov nad Topľou prijíma opatrenia na predchádzanie konfliktu záujmov pri poskytovaní sociálnych služieb.

Konflikt záujmov vzniká v situácii, keď by osobné, rodinné, majetkové alebo iné záujmy zamestnanca mohli ovplyvniť jeho objektivitu pri poskytovaní podpory prijímateľovi sociálnej služby.

Ak zamestnanec zistí možný konflikt záujmov, bezodkladne o tejto skutočnosti informuje svojho nadriadeného a prijmú sa opatrenia na zabezpečenie objektívneho poskytovania sociálnej služby.

Zamestnanci sú povinní konať výlučne v záujme prijímateľa sociálnej služby, rešpektovať jeho práva a zabraňovať akémukoľvek zvýhodňovaniu alebo znevýhodňovaniu osôb.

Spolupráca s externými subjektmi

KC Vranov nad Topľou spolupracuje najmä s:

- ÚPSVaR,
- Policajným zborom,
- školami,

- zdravotníckymi zariadeniami,
- poradenskými centrami.

Táto spolupráca nadväzuje na sieťovanie a krízové postupy, ktoré už KC Vranov nad Topľou využíva vo svojej praxi.

Pravidelné vyhodnocovanie

KC Vranov nad Topľou najmenej raz ročne vyhodnocuje:

- výskyt rizikových situácií, ak boli v hodnotenom období zaznamenané,
- podané podnety,
- sťažnosti,
- incidenty,
- prijaté opatrenia,
- účinnosť preventívnych mechanizmov.

Výsledky sa využívajú na zlepšovanie ochrany prijímateľov sociálnej služby.

Nulová tolerancia voči zlému zaobchádzaniu

KC Vranov nad Topľou uplatňuje princíp nulovej tolerancie voči všetkým formám fyzického, psychického, sexuálneho, ekonomického alebo sociálneho násilia, zanedbávania, diskriminácie a ponižujúceho zaobchádzania.

Každý zamestnanec, dobrovoľník, stážista alebo externý spolupracovník je povinný vykonávať svoju činnosť s rešpektom k ľudskej dôstojnosti, základným právam a slobodám prijímateľov sociálnej služby.

Ak sa preukáže porušenie týchto zásad, poskytovateľ bezodkladne prijme primerané pracovnoprávne, organizačné alebo právne opatrenia v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Súčasťou systému prevencie je pravidelné vzdelávanie zamestnancov, etické vedenie pracoviska, podpora profesionálneho správania a priebežné vyhodnocovanie rizík porušovania práv prijímateľov sociálnych služieb.

Práva prijímateľa sociálnej služby pri ochrane pred zlým zaobchádzaním

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo:

- na rešpektovanie svojej ľudskej dôstojnosti,
- na ochranu súkromia,
- na ochranu osobnej integrity,
- na ochranu pred násilím, diskrimináciou, zneužívaním a zanedbávaním,
- slobodne vyjadrovať svoje názory a podnety,
- podávať sťažnosti a podnety bez obavy z postihu,
- rozhodovať o svojom živote v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi,
- odmietnuť navrhované riešenia alebo intervencie, pokiaľ tým neohrozuje seba alebo inú osobu,
- byť informovaný o svojich právach zrozumiteľným spôsobom,
- požiadať o pomoc pri ochrane svojich práv.

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na uplatňovanie týchto práv a zabezpečuje, aby prijímatelia sociálnej služby mali možnosť bezpečne upozorniť na akékoľvek podozrenie z porušovania svojich práv.

Uplatňovanie princípov ľudských práv a základných slobôd

Toto uplatňovanie predstavuje jedno z najvýznamnejších praktických naplnení ochrany ľudských práv v KC.

KC Vranov nad Topľou vychádza najmä z:

- Ústavy Slovenskej republiky,
- Dohovoru o právach dieťaťa,
- Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím,
- Európskeho dohovoru o ochrane ľudských práv,
- zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v platnom znení.

1.10 Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby informuje a sprístupní prijímateľom sociálnej služby mechanizmy/spôsoby nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytovanú sociálnu službu. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť.

Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.

Význam spokojnosti prijímateľov sociálnej služby

KC Vranov nad Topľou považuje spokojnosť prijímateľov sociálnej služby za jeden z najdôležitejších ukazovateľov kvality poskytovanej sociálnej služby.

Spokojnosť prijímateľov sociálnej služby poskytuje spätnú väzbu o tom, či KC napĺňa svoje poslanie, ciele a potreby komunity. Názory prijímateľov sociálnej služby predstavujú významný zdroj informácií pre ďalšie plánovanie aktivít, zlepšovanie poskytovaných služieb a zvyšovanie kvality práce zamestnancov.

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo slobodne vyjadriť spokojnosť, nespokojnosť, návrhy, podnety alebo pripomienky bez obavy z negatívnych následkov.

KC vytvára prostredie založené na otvorenosti, dôvere, partnerstve a rešpekte.

Právo prijímateľa sociálnej služby vyjadriť svoj názor

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo:

- vyjadriť svoj názor na poskytovanú službu,
- hodnotiť kvalitu aktivít,
- navrhovať zlepšenia,
- upozorňovať na nedostatky,
- podávať podnety,
- podávať sťažnosti,
- požadovať vysvetlenie postupov komunitného centra.

Vyjadrenie názoru prijímateľa sociálnej služby nesmie byť dôvodom na:

- obmedzenie poskytovanej podpory,
- znevýhodňovanie prijímateľa sociálnej služby,
- diskrimináciu,
- negatívne zaobchádzanie,
- zníženie kvality poskytovanej služby.

Spôsoby zisťovania spokojnosti

KC Vranov nad Topľou pravidelne zisťuje spokojnosť prijímateľov sociálnej služby prostredníctvom viacerých nástrojov. Spätná väzba sa získava priebežne počas celej doby poskytovania sociálnej služby.

Používajú sa najmä:

Individuálne rozhovory: Zamestnanci priebežne získavajú spätnú väzbu počas individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby.

Komunitné stretnutia: Počas komunitných stretnutí majú prijímatelia sociálnej služby možnosť vyjadriť svoje názory, potreby a návrhy.

Dotazníky spokojnosti: Najmenej raz ročne sa realizuje anonymné zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby.

Schránka podnetov: Prijímatelia sociálnej služby môžu podávať návrhy a pripomienky anonymne.

Skupinové diskusie: Pri plánovaní nových aktivít sa realizujú diskusné stretnutia s prijímateľmi sociálnej služby.

Oblasti zisťovania spokojnosti

Spokojnosť prijímateľov sociálnej služby sa zisťuje najmä v oblastiach:

- dostupnosť služieb,
- kvalita poskytovaných aktivít,
- prístup zamestnancov,
- komunikácia pracovníkov,
- rešpektovanie práv prijímateľov sociálnej služby,
- bezpečnosť prostredia,
- ochrana súkromia,
- podpora pri riešení problémov,
- komunitné aktivity,

- individuálna práca,
- informovanosť prijímateľov sociálnej služby,
- celková spokojnosť.

Výsledky sa pravidelne analyzujú a vyhodnocujú.

Podnety a návrhy prijímateľov sociálnej služby

KC Vranov nad Topľou podporuje prijímateľov sociálnej služby, aby sa aktívne podieľali na rozvoji služieb.

Podnet môže podať:

- prijímateľ sociálnej služby,
- zákonný zástupca,
- rodinný príslušník,
- blízka osoba,
- dobrovoľník,
- člen komunity.

Podnet môže byť podaný:

- ústne,
- písomne,
- elektronicky,
- anonymne.

Každý podnet sa eviduje a vyhodnocuje.

Podávanie sťažností

Prijímateľ sociálnej služby alebo iná osoba môže podať sťažnosť, ak sa domnieva, že:

- boli porušené jeho práva,
- bola porušená ľudská dôstojnosť,
- došlo k nevhodnému správaniu zamestnanca,
- sociálna služba nebola poskytovaná v požadovanej kvalite,
- došlo k porušeniu zákona alebo interných pravidiel.

Sťažnosť možno podať:

- osobne,
- písomne,
- elektronickou poštou,
- prostredníctvom schránky dôvery,
- prostredníctvom splnomocnenej osoby.

Lehota vybavenia sťažnosti

KC Vranov nad Topľou vybavuje sťažnosti bez zbytočného odkladu. Ak si preverovanie vyžaduje dlhší čas, sťažovateľ je primeraným spôsobom informovaný o postupe riešenia sťažnosti a o prijatých opatreniach. O vybavení sťažnosti sa vedie písomný záznam.

Postup vybavovania sťažností

Po prijatí sťažnosti KC:

1. zaeviduje sťažnosť,
2. preverí jej obsah,
3. vypočuje zainteresované osoby,
4. vyhodnotí zistené skutočnosti,
5. prijme opatrenia,
6. písomne informuje sťažovateľa.

Každá sťažnosť sa vybavuje nestranne, objektívne a bez zbytočných prieťahov.

Ochrana sťažovateľa

Nikto nesmie byť postihovaný za podanie sťažnosti alebo podnetu.

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje:

- ochranu identity sťažovateľa,
- dôvernosť informácií,
- ochranu pred odvetnými opatreniami,
- rovnaký prístup ku všetkým prijímateľom sociálnej služby.

Tento princíp sa vzťahuje aj na zamestnancov a dobrovoľníkov.

Právna pomoc a ochrana práv

KC Vranov nad Topľou informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach ochrany ich práv.

Prijímatelia sociálnej služby sú informovaní o možnosti obrátiť sa najmä na:

- Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím,
- Úrad komisára pre deti,
- Slovenské národné stredisko pre ľudské práva,
- verejného ochrancu práv,
- súdy,
- orgány činné v trestnom konaní,
- Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny,
- advokáta alebo právne poradenstvo.

V prípade potreby zamestnanci prijímateľovi sociálnej služby sprostredkujú kontakt na príslušnú inštitúciu.

Možnosť zastúpenia prijímateľa sociálnej služby

Prijímateľ sociálnej služby má právo pri podávaní podnetu alebo sťažnosti využiť pomoc blízkej osoby, zákonného zástupcu, splnomocnenej osoby alebo právneho zástupcu. KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na komunikáciu s týmito osobami a zabezpečuje primerané súkromie pri ich stretnutiach.

Participácia prijímateľov sociálnej služby na rozvoji komunitného centra

KC Vranov nad Topľou aktívne podporuje zapájanie prijímateľov sociálnej služby do plánovania, hodnotenia a rozvoja poskytovaných sociálnych služieb. Prijímatelia sociálnej služby sú vnímaní ako partneri, ktorých názory, skúsenosti a podnety predstavujú významný zdroj informácií pre ďalšie zvyšovanie kvality poskytovaných služieb.

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na slobodné vyjadrenie názoru každého prijímateľa sociálnej služby bez obáv z negatívnych dôsledkov alebo znevýhodnenia.

Informovanie prijímateľov o prijatých opatreniach

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje primeranú informovanosť prijímateľov sociálnej služby o opatreniach prijatých na základe ich návrhov, podnetov a sťažností.

Informovanie sa realizuje najmä:

- počas komunitných stretnutí,
- individuálnymi rozhovormi,
- prostredníctvom oznamov v priestoroch komunitného centra,
- prostredníctvom informačných nástenieк,
- elektronickou komunikáciou, ak je to vhodné.

KC Vranov nad Topľou identifikuje silné stránky, identifikuje nedostatky, prijíma nápravné opatrenia, aktualizuje interné postupy, plánuje rozvoj služieb. Cieľom je posilňovať dôveru prijímateľov sociálnej služby, transparentnosť rozhodovacích procesov a podporovať ich aktívnu participáciu na rozvoji komunitného centra.

Neustále zlepšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb

Výsledky zisťovania spokojnosti, podané návrhy, podnety, sťažnosti, výstupy z komunitných stretnutí a skúsenosti odborných zamestnancov tvoria súčasť systému neustáleho zlepšovania kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Prepojenie na dokumentáciu KC Vranov nad Topľou

KC Vranov nad Topľou využíva:

- komunitné stretnutia,
- individuálnu prácu s prijímateľom sociálnej služby,
- evidenciu intervencií,
- plánovanie komunitných aktivít,
- záznamy zo stretnutí,
- dokumentáciu prijímateľov sociálnej služby,
- systém podnetov a sťažností,
- hodnotiace správy KC.

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje priebežné zlepšovanie kvality poskytovaných služieb v súlade s potrebami obyvateľov mesta Vranov nad Topľou. Výsledky zisťovania spokojnosti, podnety, návrhy a sťažnosti sa evidujú a archivujú v súlade s internými predpismi komunitného centra. Získané údaje sa využívajú výlučne na účely zvyšovania kvality poskytovaných sociálnych služieb a ochrany práv prijímateľov sociálnej služby.

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

Štandard: Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie.

Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnej služby a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o poskytovanie sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

Právo na informácie

KC Vranov nad Topľou rešpektuje právo každého záujemcu o sociálnu službu a každého prijímateľa sociálnej služby na prístup k úplným, pravdivým, aktuálnym a zrozumiteľným informáciám.

Informácie predstavujú základný predpoklad aktívnej účasti prijímateľa sociálnej služby na rozhodovaní o vlastnom živote a o využívaní sociálnej služby. Poskytované informácie majú prijímateľovi sociálnej služby umožniť prijímať slobodné a informované rozhodnutia o využívaní sociálnej služby a ďalšej podpory.

Prijímateľ sociálnej služby musí mať možnosť porozumieť:

- aké služby KC poskytuje,
- komu sú služby určené,
- aké sú jeho práva,
- aké sú jeho povinnosti,
- aké sú možnosti podpory,
- ako môže podať podnet alebo sťažnosť,
- akým spôsobom sú chránené jeho osobné údaje,
- ako sa môže podieľať na aktivitách KC.

Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu

Pri prvom kontakte poskytuje KC záujemcovi základné informácie o:

- poslaní KC,
- poskytovaných odborných činnostiach,
- aktivitách KC,
- možnostiach individuálnej podpory,
- podmienkach spolupráce,
- ochrane práv prijímateľov sociálnej služby,
- možnostiach podávania sťažností.

Zamestnanec KC overuje, či záujemca o sociálnu službu poskytnutým informáciám porozumel. Ak je potrebné, informácie opakovane vysvetlí jednoduchším spôsobom.

Princípy zrozumiteľnej a partnerskej komunikácie

KC Vranov nad Topľou uplatňuje pri komunikácii so záujemcami o sociálnu službu a prijímateľmi sociálnej služby princípy rešpektu, partnerstva, individuálneho prístupu a rovnakého zaobchádzania.

Každý zamestnanec je povinný poskytovať informácie:

- pravdivo,
- úplne,
- zrozumiteľne,
- trpezlivo,
- bez odborného žargónu,
- spôsobom primeraným veku, schopnostiam a individuálnym potrebám osoby,
- s rešpektovaním jej ľudskej dôstojnosti a práva na slobodné rozhodovanie.

Komunikácia prebieha v prostredí, ktoré umožňuje zachovanie súkromia, dôvernosti a bezpečia prijímateľa sociálnej služby.

Pri poskytovaní informácií zamestnanci aktívne využívajú verbálnu aj neverbálnu komunikáciu a podľa potreby prispôsobujú tempo, rozsah a spôsob vysvetľovania individuálnym možnostiam prijímateľa sociálnej služby.

Individuálny prístup pri poskytovaní informácií

Pri poskytovaní informácií sa prihliada na:

- vek prijímateľa sociálnej služby,
- úroveň vzdelania,
- jazykové schopnosti,
- zdravotný stav,
- intelektové schopnosti,
- sociálnu situáciu,
- komunikačné schopnosti.

Informácie sa poskytujú spôsobom primeraným konkrétnemu prijímateľovi sociálnej služby. Zamestnanci sa vyhýbajú používaniu odborných výrazov, ktorým prijímateľ sociálnej služby nemusí rozumieť.

Formy poskytovania informácií

KC Vranov nad Topľou poskytuje informácie:

Ústnou formou: individuálne rozhovory, skupinové stretnutia, komunitné stretnutia.

Písomnou formou: informačné letáky, oznamy, smernice sprístupnené prijímateľom sociálnej služby, informačné tabule.

Elektronickou formou: webová stránka mesta, sociálne siete, elektronická komunikácia.

Pri výbere formy sa prihliada na potreby prijímateľa sociálnej služby.

Priebežné informovanie prijímateľov sociálnej služby

Informovanie prijímateľov sociálnej služby nie je jednorazovou činnosťou.

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje priebežné informovanie prijímateľov sociálnej služby o:

- pripravovaných aktivitách,
- zmenách v poskytovaných službách,

- nových možnostiach podpory,
- dôležitých oznamoch,
- zmenách interných pravidiel,
- možnostiach zapojenia do komunitného života.

Prijímatelia sociálnej služby sú informovaní včas a primeraným spôsobom.

Alternatívne a podporované formy komunikácie

Ak si to vyžaduje vek, zdravotný stav alebo individuálne schopnosti prijímateľa sociálnej služby, KC Vranov nad Topľou využíva primerané podporné formy komunikácie.

Podľa konkrétnej situácie možno využívať najmä:

- jednoduchý a zrozumiteľný jazyk,
- opakované vysvetlenie informácií,
- názorné príklady,
- obrázkové a vizuálne materiály,
- piktogramy,
- informačné letáky,
- písomné zhrnutia,
- elektronické informačné prostriedky,
- podporu zákonného zástupcu alebo blízkej osoby, ak s tým prijímateľ sociálnej služby súhlasí alebo to vyplýva z právnych predpisov.

Cieľom je zabezpečiť, aby prijímateľ sociálnej služby mal reálnu možnosť porozumieť poskytovaným informáciám a robiť slobodné a informované rozhodnutia.

Informovanie detí a mladistvých

Pri práci s deťmi a mladými ľuďmi pracovníci používajú jazyk primeraný veku a rozumovým schopnostiam dieťaťa.

Informácie sa podávajú: jednoducho, zrozumiteľne, bez zastrašovania, s dôrazom na pochopenie. Zamestnanec overuje, či dieťa poskytnutým informáciám rozumie.

Informovanie rodiny a blízkych osôb

Ak prijímateľ sociálnej služby súhlasí alebo ak to vyplýva z právnych predpisov, KC poskytuje potrebné informácie aj: rodičom, zákonným zástupcom, rodinným príslušníkom, blízkym osobám.

Pri poskytovaní informácií sa vždy rešpektujú pravidlá ochrany osobných údajov a právo prijímateľa sociálnej služby na súkromie.

Poskytovanie informácií o nových možnostiach podpory

KC Vranov nad Topľou priebežne informuje záujemcov o sociálnu službu, prijímateľov sociálnej služby, ich rodinných príslušníkov a ďalšie oprávnené osoby o:

- nových formách sociálnych služieb,
- zmenách legislatívy, ktoré sa ich môžu dotýkať,
- možnostiach sociálnej podpory,
- preventívnych programoch,
- komunitných aktivitách,

- vzdelávacích aktivitách,
- možnostiach spolupráce s ďalšími odbornými pracoviskami,
- nových projektoch a programoch realizovaných komunitným centrom alebo jeho partnermi.

Informácie sú poskytované spôsobom primeraným cieľovej skupine a pravidelne aktualizované prostredníctvom informačných tabúľ, komunitných stretnutí, informačných materiálov, webového sídla mesta a ďalších vhodných komunikačných kanálov.

Ochrana dôverných informácií

Informácie o prijímateľovi sociálnej služby sa poskytujú tretím osobám iba v rozsahu stanovenom právnymi predpismi alebo na základe súhlasu prijímateľa sociálnej služby. Zamestnanci KC Vranov nad Topľou dbajú na zachovanie mlčanlivosti a ochranu dôverných informácií počas celej doby poskytovania sociálnej služby. Toto pravidlo vychádza aj z princípu ochrany súkromia prijímateľa sociálnej služby uvedeného v pôvodných štandardoch KC.

Overovanie porozumenia

Poskytnutie informácie samo osebe neznamená, že prijímateľ sociálnej služby informácii porozumel.

Zamestnanci KC preto priebežne overujú:

- či prijímateľ sociálnej služby informácii rozumie,
- či potrebuje doplňujúce vysvetlenie,
- či vie informáciu použiť pri rozhodovaní,
- či potrebuje ďalšiu podporu.

Overovanie prebieha citlivo a rešpektujúco.

Dostupnosť informácií

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje, aby základné informácie boli verejne dostupné.

Zverejňujú sa najmä:

- kontaktné údaje,
- otváracie hodiny,
- rozsah poskytovaných služieb,
- možnosti podávania sťažností,
- základné práva prijímateľov sociálnej služby,
- komunitné aktivity.

Informácie sú pravidelne aktualizované.

Vyhodnocovanie informovanosti prijímateľov sociálnej služby

KC Vranov nad Topľou pravidelne zisťuje, či prijímatelia sociálnej služby:

- poznajú poskytované služby,
- rozumejú svojim právam,
- poznajú možnosti podpory,
- vedia podať sťažnosť,
- majú dostatok informácií.

Výsledky sa využívajú na zlepšovanie komunikácie a informačných procesov.

Prepojenie na dokumentáciu KC Vranov nad Topľou

KC Vranov nad Topľou pri plnení tohto štandardu využíva najmä:

- informačné materiály komunitného centra,
- komunitné stretnutia,
- individuálne rozhovory,
- dokumentáciu prijímateľov sociálnej služby,
- informačné tabule,
- webové sídlo mesta,
- sociálne siete mesta,
- záznamy z intervencií,
- dokumentáciu o poskytovaní sociálnej služby.

Informovanie prijímateľov sociálnej služby je prirodzenou súčasťou všetkých odborných činností realizovaných KC.

Informácie nesmú byť prijímateľovi sociálnej služby zámerne zatajované, skresľované ani poskytované spôsobom, ktorý by mohol viesť k manipulácii alebo obmedzeniu jeho práv.

Pri všetkých informačných aktivitách sa rešpektuje dôstojnosť prijímateľa sociálnej služby, jeho individuálne potreby a schopnosti. Pri poskytovaní informácií KC rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na informácie, slobodné rozhodovanie, ochranu súkromia a ochranu osobných údajov.

1.12 Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby umožní, aby prijímatelia sociálnej služby mohli slobodne a bez cenzúry využívať u poskytovateľa dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email a internet). Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľov sociálnej služby na súkromie pri komunikácii. Poskytovateľ sociálnej služby vytvorí podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkuje im potrebnú podporu tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania. Poskytovateľ sociálnej služby umožní prijímateľom pobytovej sociálnej služby prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať v objekte poskytovateľa sociálnej služby (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia.

Základné ustanovenia

KC Vranov nad Topľou rešpektuje a aktívne chráni základné ľudské práva a slobody každého prijímateľa sociálnej služby vrátane práva na slobodnú komunikáciu, ochranu súkromia, zachovanie ľudskej dôstojnosti a rešpektovanie osobného priestoru.

Pri poskytovaní sociálnej služby sa uplatňujú princípy:

- rešpektovania ľudskej dôstojnosti,
- ochrany súkromného a rodinného života,
- autonómie a sebaurčenia,
- rovnakého zaobchádzania,
- zákazu diskriminácie,
- rešpektovania individuálnych potrieb,

- podpory sociálneho začlenenia,
- ochrany osobných údajov a dôvernosti komunikácie.

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo slobodne udržiavať kontakty s rodinou, priateľmi, komunitou a ďalšími osobami podľa vlastného rozhodnutia.

Právo na slobodnú komunikáciu

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na slobodnú komunikáciu prijímateľov sociálnej služby bez neoprávnených obmedzení alebo cenzúry.

Prijímatelia sociálnej služby majú možnosť využívať primerane dostupné komunikačné prostriedky, najmä:

- mobilný telefón,
- elektronickú poštu,
- internet,
- sociálne siete,
- písomnú korešpondenciu,
- ďalšie komunikačné technológie podľa individuálnych možností.

Zamestnanci KC nezasahujú do obsahu komunikácie prijímateľov sociálnej služby a rešpektujú ich právo na dôvernosť komunikácie. Ak prijímateľ sociálnej služby potrebuje pomoc pri používaní komunikačných prostriedkov z dôvodu veku, zdravotného stavu alebo sociálnej situácie, zamestnanci mu poskytnú primeranú podporu pri zachovaní jeho súkromia a autonómie.

Právo komunikovať vo zvolenom jazyku

KC Vranov nad Topľou rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby komunikovať v jazyku, ktorý si sám zvolí.

V prípade potreby zamestnanci zabezpečia primeranú podporu pri dorozumievaní, najmä:

- jednoduchou a zrozumiteľnou komunikáciou,
- vysvetlením informácií primeraným spôsobom,
- využitím vizuálnych pomôcok,
- podporou zo strany blízkej osoby,
- sprostredkovaním tlmočenia alebo inej vhodnej formy komunikácie podľa možností poskytovateľa.

Nikto nesmie byť znevýhodnený z dôvodu jazyka, národnosti, etnického pôvodu alebo spôsobu komunikácie.

Podpora digitálnej komunikácie a digitálnej inklúzie

KC Vranov nad Topľou podporuje prijímateľov sociálnej služby pri bezpečnom a zodpovednom využívaní moderných komunikačných technológií a digitálnych služieb.

Podľa individuálnych potrieb poskytuje podporu najmä pri:

- používaní mobilného telefónu,
- používaní elektronickej pošty,
- využívaní internetu,
- komunikácii prostredníctvom videohovorov,
- používaní sociálnych sietí,
- elektronickej komunikácii s úradmi a inštitúciami,

- elektronickom objednávaní na zdravotné vyšetrenia,
- využívaní elektronických služieb verejnej správy.

Súčasťou podpory je aj vzdelávanie v oblasti bezpečného správania na internete, ochrany osobných údajov, prevencie internetových podvodov a ochrany pred zneužitím osobných informácií.

Ochrana súkromia a dôvernosti komunikácie

KC Vranov nad Topľou dôsledne rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na súkromie pri komunikácii.

Zamestnanci:

- nepočúvajú telefonické hovory,
- nekontrolujú elektronickú komunikáciu,
- nečítajú osobnú korešpondenciu,
- nezverejňujú obsah súkromnej komunikácie,
- nesprístupňujú osobné informácie neoprávneným osobám.

Ak prijímateľ sociálnej služby požiada o pomoc pri čítaní alebo písaní korešpondencie, pomoc sa poskytuje výlučne s jeho súhlasom a pri rešpektovaní jeho dôvernosti. Každý zamestnanec je viazaný povinnosťou mlčanlivosti.

Rešpektovanie osobného priestoru

KC Vranov nad Topľou rešpektuje právo každého prijímateľa sociálnej služby na osobný priestor, súkromie a individuálne hranice.

Pri práci s prijímateľmi sociálnej služby zamestnanci:

- rešpektujú ich osobnú zónu,
- vstupujú do priestorov využívaných prijímateľom sociálnej služby len po oznámení alebo so súhlasom, ak to povaha situácie umožňuje,
- správajú sa taktne a diskrétne,
- rešpektujú individuálne preferencie kontaktu,
- chránia osobnú integritu každého človeka.

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo rozhodovať o tom, s kým chce komunikovať a udržiavať osobné kontakty. KC rešpektuje právo odmietnuť kontakt s konkrétnou osobou bez negatívnych dôsledkov.

Podpora slobodného rozhodovania o medziľudských vzťahoch

KC Vranov nad Topľou rešpektuje právo každého prijímateľa sociálnej služby slobodne rozhodovať o vytváraní, udržiavaní alebo ukončení osobných, rodinných, priateľských a partnerských vzťahov.

Zamestnanci komunitného centra:

- rešpektujú individuálne rozhodnutia prijímateľov sociálnej služby,
- nezasahujú do ich osobných vzťahov bez zákonného dôvodu,
- podporujú bezpečné a rešpektujúce medziľudské vzťahy,
- chránia prijímateľov sociálnej služby pred manipuláciou, nátlakom alebo zneužívaním,
- podporujú prirodzené sociálne väzby ako významný faktor sociálneho začlenenia.

Ak vznikne podozrenie na násilie, zneužívanie alebo inú formu ohrozenia, KC postupuje podľa interných krízových postupov a zabezpečuje ochranu dotknutej osoby pri rešpektovaní jej práv a dôstojnosti.

Právo na sociálne kontakty a návštevy

KC Vranov nad Topľou podporuje udržiavanie rodinných, priateľských a komunitných vzťahov.

Prijímateľa sociálnej služby môžu podľa charakteru poskytovanej služby:

- prijímať návštevy,
- stretávať sa s rodinnými príslušníkmi,
- komunikovať s priateľmi,
- vytvárať nové sociálne kontakty,
- zúčastňovať sa komunitných aktivít,
- udržiavať partnerské vzťahy.

Nikto nesmie byť obmedzovaný vo vytváraní alebo udržiavaní medziľudských vzťahov z dôvodu veku, pohlavia, zdravotného postihnutia, národnosti, náboženstva alebo iných osobných charakteristík.

KC Vranov nad Topľou rešpektuje právo prijímateľov sociálnej služby komunikovať a stretávať sa s osobami podľa ich vlastného výberu. KC podporuje udržiavanie prirodzených sociálnych vzťahov prijímateľov sociálnej služby ako významného prvku sociálneho začlenenia.

Podpora komunitného začlenenia

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na aktívne zapájanie prijímateľov sociálnej služby do komunitného života mesta. Prostredníctvom komunitných aktivít, skupinových stretnutí, kultúrnych, vzdelávacích a voľnočasových podujatí podporuje vznik nových sociálnych väzieb, rozvoj medziľudských vzťahov a posilňovanie pocitu spolupatričnosti s komunitou.

Účasť na aktivitách je dobrovoľná a vychádza z individuálnych preferencií prijímateľa sociálnej služby.

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo podať podnet alebo sťažnosť v prípade porušenia svojich práv bez obavy z postihu alebo znevýhodnenia. Zamestnanci KC sú povinní aktívne predchádzať porušovaniu ľudských práv, podporovať rešpektujúcu komunikáciu a vytvárať bezpečné prostredie založené na úcte, dôvere a partnerstve.

1.13 Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali. Prijímateľom sociálnej služby sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.

Základné ustanovenia

KC Vranov nad Topľou rešpektuje a podporuje právo každého prijímateľa sociálnej služby na nezávislý spôsob života, slobodné rozhodovanie a plnohodnotné začlenenie do života komunity v súlade s jeho individuálnymi potrebami, schopnosťami, želaniami a životnými cieľmi.

Pri poskytovaní sociálnych služieb sa dôsledne uplatňujú princípy:

- rešpektovania ľudskej dôstojnosti,
- podpory autonómie a sebaurčenia,
- rovnosti príležitostí,
- zákazu diskriminácie,
- podpory participácie,
- podpory nezávislého života v komunite,
- individuálneho prístupu,
- podpory prirodzených sociálnych väzieb,
- rešpektovania osobných rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby.

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli čo najviac rozhodovať o svojom živote samostatne a s primeranou podporou podľa svojich potrieb.

Podporované rozhodovanie a rešpektovanie vôle prijímateľa sociálnej služby

KC Vranov nad Topľou uplatňuje pri svojej činnosti princíp podporovaného rozhodovania, ktorého cieľom je umožniť prijímateľovi sociálnej služby prijímať vlastné rozhodnutia s primeranou podporou podľa jeho individuálnych potrieb a schopností.

Pri poskytovaní podpory zamestnanci:

- rešpektujú vôľu, želania a preferencie prijímateľa sociálnej služby,
- poskytujú zrozumiteľné a úplné informácie potrebné na rozhodovanie,
- vytvárajú dostatočný časový priestor na prijatie rozhodnutia,
- podporujú prijímateľa sociálnej služby pri zvážení jednotlivých možností,
- nenahrádzajú jeho rozhodnutia vlastným názorom,
- rešpektujú právo prijímateľa sociálnej služby rozhodnúť sa aj inak, ako odporúča zamestnanec, pokiaľ tým neohrozuje život alebo zdravie v rozpore s právnymi predpismi.

Podpora rozhodovania je založená na partnerstve, rešpekte a ochrane ľudskej dôstojnosti a nikdy nesmie viesť k neoprávnenému obmedzovaniu osobnej slobody alebo autonómie prijímateľa sociálnej služby.

Podpora finančnej samostatnosti a sociálneho zabezpečenia

KC Vranov nad Topľou poskytuje prijímateľom sociálnej služby sociálne poradenstvo a podporu pri orientácii v systéme sociálneho zabezpečenia.

Prijímateľom sociálnej služby sú poskytované informácie najmä o:

- dávkach pomoci v hmotnej núdzi,
- štátnych sociálnych dávkach,
- peňažných príspevkoch na kompenzáciu zdravotného postihnutia,
- dôchodkových dávkach,
- príspevkoch na bývanie,
- možnostiach sociálnej pomoci,

- možnostiach riešenia zadlženosti,
- zásadách finančnej gramotnosti a hospodárenia s financiami.

Podľa individuálnych potrieb KC sprostredkúva kontakty na príslušné úrady, inštitúcie a odborné služby a poskytuje podporu pri vybavovaní potrebných záležitostí.

Podpora pri získaní a udržaní bývania

KC Vranov nad Topľou podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získaní a udržaní bezpečného, primeraného a finančne dostupného bývania.

Podpora zahŕňa najmä:

- poskytovanie informácií o možnostiach bývania,
- základné sociálne poradenstvo,
- sprostredkovanie kontaktov na príslušné inštitúcie,
- pomoc pri komunikácii s úradmi,
- podporu pri riešení bytovej núdze,
- spoluprácu s mestom a ďalšími organizáciami,
- podporu pri predchádzaní strate bývania.

KC Vranov nad Topľou rešpektuje slobodné rozhodnutie prijímateľa sociálnej služby o mieste a spôsobe jeho bývania.

Prevencia straty bývania

KC Vranov nad Topľou v rámci sociálneho poradenstva realizuje aj preventívne opatrenia zamerané na predchádzanie strate bývania. Zamestnanci komunitného centra poskytujú prijímateľom sociálnej služby podporu pri riešení dlhov súvisiacich s bývaním, komunikácii s prenajímateľmi, vybavovaní dávok a príspevkov na bývanie a pri hľadaní možností stabilizácie ich bytovej situácie.

Cieľom je predchádzať bezdomovectvu, sociálnemu vylúčeniu a zhoršovaniu životnej situácie prijímateľov sociálnych služieb.

Podpora prístupu ku vzdelávaniu a zamestnávaniu

KC Vranov nad Topľou podporuje právo prijímateľov sociálnej služby na vzdelávanie, profesijný rozvoj a pracovné uplatnenie.

Podpora zahŕňa najmä:

- informovanie o možnostiach vzdelávania,
- podporu pri dokončení školskej dochádzky,
- podporu účasti na rekvalifikačných kurzoch,
- rozvoj pracovných zručností,
- pomoc pri príprave životopisu a pri hľadaní zamestnania,
- sprostredkovanie kontaktov na úrady práce,
- podporu pri komunikácii so zamestnávateľmi,
- motiváciu k ekonomickej samostatnosti.

Pri všetkých aktivitách sa rešpektujú individuálne schopnosti, zdravotný stav a osobné rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby.

Spolupráca s inštitúciami trhu práce

KC Vranov nad Topľou aktívne spolupracuje s Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny, vzdelávacími inštitúciami, zamestnávateľmi, agentúrami podporovaného zamestnávania a ďalšími subjektmi s cieľom rozširovať možnosti pracovného a vzdelávacieho uplatnenia prijímateľov sociálnej služby.

Podpora môže zahŕňať sprostredkovanie kontaktov, pomoc pri registrácii do evidencie uchádzačov o zamestnanie, účasť na rekvalifikačných programoch, kariérne poradenstvo a sprevádzanie pri riešení prekážok vstupu na trh práce.

Rozvoj prirodzených zdrojov podpory a komunitných väzieb

KC Vranov nad Topľou podporuje rozvoj prirodzených sociálnych väzieb prijímateľov sociálnej služby a posilňovanie ich postavenia ako aktívnych členov komunity.

Za prirodzené zdroje podpory sa považujú najmä:

- rodina,
- blízke osoby,
- priatelia,
- susedia,
- dobrovoľníci,
- miestne komunity,
- školy,
- zamestnávatelia,
- občianske združenia,
- záujmové skupiny,
- komunitné iniciatívy.

KC Vranov nad Topľou podporuje vytváranie a udržiavanie týchto vzťahov, napomáha prepájaniu prijímateľov sociálnej služby s komunitnými zdrojmi a vytvára príležitosti na ich aktívne zapojenie do spoločenského života podľa ich vlastných záujmov a preferencií. Pri všetkých aktivitách sa rešpektuje dobrovoľnosť účasti, slobodné rozhodovanie prijímateľa sociálnej služby a jeho právo odmietnuť ponúkanú podporu.

Podpora občianskej participácie a uplatňovania práv

KC Vranov nad Topľou podporuje aktívne občianstvo a účasť prijímateľov sociálnej služby na verejnom živote. KC Vranov nad Topľou vytvára príležitosti na zapájanie prijímateľov sociálnej služby do plánovania komunitných aktivít, verejných stretnutí a ďalších foriem participácie na živote mesta. Prijímatelia sociálnej služby sú motivovaní vyjadrovať svoje názory, potreby a návrhy týkajúce sa rozvoja komunity a aktivít komunitného centra.

KC Vranov nad Topľou podporuje ich aktívne občianstvo, pocit spoluzodpovednosti za komunitu a posilňovanie schopnosti presadzovať svoje oprávnené záujmy demokratickým spôsobom.

Prijímateľom sociálnej služby poskytuje informácie a podporu pri:

- uplatňovaní volebného práva,
- prístupe k verejným službám,
- kontakte s orgánmi verejnej správy,
- zapájaní sa do komunitného života,
- dobrovoľníckych aktivitách,
- činnosti občianskych združení,

- činnosti záujmových organizácií,
- náboženskom živote,
- aktivitách zastupujúcich záujmy cieľových skupín.

Nikto nesmie byť ovplyvňovaný alebo nútený k politickému, náboženskému alebo spoločenskému presvedčeniu. KC rešpektuje slobodu myslenia, svedomia, náboženského vyznania a politického presvedčenia každého prijímateľa sociálnej služby.

KC Vranov nad Topľou podporuje aktívne občianstvo prijímateľov sociálnej služby, ich zapájanie do verejného života, komunitných aktivít, dobrovoľníctva a rozhodovacích procesov v komunite podľa ich záujmu a možností.

KC Vranov nad Topľou podporuje účasť prijímateľov sociálnej služby na kultúrnych, spoločenských, športových, vzdelávacích a voľnočasových aktivitách podľa ich individuálnych záujmov a preferencií.

Podpora účasti na kultúrnom, spoločenskom a voľnočasovom živote

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na aktívne zapájanie prijímateľov sociálnej služby do života komunity podľa ich vlastného výberu.

Podporuje účasť najmä na:

- kultúrnych podujatiach,
- športových aktivitách,
- komunitných stretnutiach,
- vzdelávacích aktivitách,
- tvorivých dielňach,
- preventívnych programoch,
- voľnočasových aktivitách,
- dobrovoľníckych aktivitách,
- rodinných a spoločenských podujatiach.

Prijímatelia sociálnej služby sa sami podieľajú na plánovaní aktivít a môžu predkladať vlastné návrhy a iniciatívy.

Individuálna podpora a plánované aktivity

KC Vranov nad Topľou pravidelne pripravuje vekovo primerané, dobrovoľné a individuálne prispôsobené aktivity podporujúce samostatnosť a sociálne začlenenie prijímateľov sociálnej služby.

Pri plánovaní sa prihliada na:

- individuálne potreby,
- vek,
- zdravotný stav,
- schopnosti,
- záujmy,
- kultúrne a náboženské špecifiká,
- rodinné väzby,
- osobné preferencie prijímateľov sociálnej služby.

Prijímatelia sociálnej služby sú aktívnymi partnermi pri plánovaní, realizácii aj hodnotení ponúkaných aktivít.

Priebežné hodnotenie podpory nezávislého spôsobu života

KC Vranov nad Topľou pravidelne vyhodnocuje účinnosť poskytovanej podpory smerujúcej k nezávislému spôsobu života prijímateľov sociálnej služby a priebežne ju prispôsobuje ich aktuálnym potrebám.

Pri hodnotení sa sleduje najmä:

- rozvoj samostatnosti prijímateľa sociálnej služby,
- napĺňanie individuálnych cieľov,
- miera zapojenia do života komunity,
- využívanie prirodzených zdrojov podpory,
- prístup k vzdelávaniu a zamestnávaniu,
- stabilita bývania,
- orientácia v systéme sociálneho zabezpečenia,
- spokojnosť prijímateľa sociálnej služby s poskytovanou podporou,
- potreba úpravy individuálneho plánu podpory.

Výsledky hodnotenia sa využívajú pri individuálnom plánovaní, aktualizácii poskytovaných intervencií a pri ďalšom rozvoji kvality sociálnych služieb komunitného centra.

1.14 Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony. Zamestnanci zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi sociálnej služby vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť porozumieť informáciám, rozhodovať sa. Podpora pri rozhodovaní a spolupráca s rodinou a dôverníkom je prevažujúci model.

Základné ustanovenia

KC Vranov nad Topľou rešpektuje právo každého prijímateľa sociálnej služby na uplatňovanie jeho spôsobilosti na právne úkony, slobodné rozhodovanie a zachovanie právnej subjektivity na rovnakom základe ako ostatní občania.

Pri poskytovaní sociálnej služby sa dôsledne uplatňujú princípy:

- rešpektovania ľudskej dôstojnosti,
- rovnosti pred zákonom,
- podpory autonómie a sebaurčenia,
- podpory podporovaného rozhodovania,
- rešpektovania vôle a preferencií prijímateľa sociálnej služby,
- zákazu diskriminácie,
- individuálneho prístupu,
- ochrany základných ľudských práv a slobôd.

Každý prijímateľ sociálnej služby je vnímaný ako osoba schopná vyjadriť svoje želania, názory a preferencie primerane svojim individuálnym možnostiam.

Rešpektovanie práva na rozhodovanie

KC Vranov nad Topľou rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby rozhodovať o vlastnom živote, osobných záležitostiach a využívaní sociálnych služieb.

Zamestnanci:

- poskytujú potrebné informácie zrozumiteľným spôsobom,
- vytvárajú dostatočný priestor na rozhodovanie,
- rešpektujú tempo rozhodovania prijímateľa sociálnej služby,
- podporujú samostatné vyjadrenie jeho vôle,
- nevyvíjajú nátlak ani manipuláciu,
- rešpektujú právo prijímateľa sociálnej služby zmeniť svoje rozhodnutie.

Každé rozhodnutie prijímateľa sociálnej služby sa posudzuje individuálne s rešpektovaním jeho schopností, potrieb a životnej situácie.

Podporované rozhodovanie

KC Vranov nad Topľou uprednostňuje model podporovaného rozhodovania pred nahrádzaním rozhodovania prijímateľa sociálnej služby.

Podpora môže zahŕňať najmä:

- opakované a zrozumiteľné vysvetlenie informácií,
- používanie jednoduchého jazyka,
- vizuálne alebo názorné pomôcky,
- dostatočný čas na rozhodnutie,
- pomoc dôverníka alebo blízkej osoby,
- podporu rodinných príslušníkov podľa želania prijímateľa sociálnej služby,
- podporu pri komunikácii s úradmi a inštitúciami.

Aj pri poskytovaní podpory zostáva rozhodnutie, pokiaľ je to možné, na samotnom prijímateľovi sociálnej služby.

Dokumentovanie podporovaného rozhodovania

Ak prijímateľ sociálnej služby využíva pri rozhodovaní podporu zamestnanca, dôverníka alebo blízkej osoby, môže byť priebeh a forma poskytnutej podpory primerane zaznamenaná v dokumentácii prijímateľa sociálnej služby.

Záznam obsahuje najmä:

- predmet rozhodovania,
- formu poskytnutej podpory,
- osoby zapojené do procesu podpory,
- vyjadrenie vôle prijímateľa sociálnej služby,
- prípadné odporúčania alebo ďalšie kroky.

Účelom dokumentovania nie je kontrola rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby, ale preukázanie rešpektovania jeho práv, autonómie a podpory pri slobodnom rozhodovaní.

Individuálne posudzovanie schopnosti rozhodovať

KC Vranov nad Topľou vychádza z princípu, že schopnosť prijímateľa sociálnej služby rozhodovať sa je potrebné posudzovať individuálne, s rešpektovaním jeho aktuálnych schopností, životnej situácie a konkrétneho rozhodnutia, ktoré má byť prijaté.

Zamestnanci komunitného centra:

- nevychádzajú zo stereotypných predpokladov o schopnostiach prijímateľa sociálnej služby,
- poskytujú podporu primeranú jeho individuálnym potrebám,
- vytvárajú podmienky na porozumenie poskytovaným informáciám,

Skutočnosť, že prijímateľ sociálnej služby potrebuje podporu pri rozhodovaní, sama osebe neznamená neschopnosť prijímať vlastné rozhodnutia alebo obmedzenie jeho právnej subjektivity.

Podpora pri uplatňovaní práv v bežnom živote

KC Vranov nad Topľou podporuje prijímateľov sociálnej služby pri samostatnom uplatňovaní ich práv a oprávnených záujmov v každodennom živote.

Podpora môže zahŕňať najmä:

- orientáciu v právach a povinnostiach občana,
- pomoc pri komunikácii s orgánmi verejnej správy,
- podporu pri vybavovaní úradných záležitostí,
- sprostredkovanie kontaktov na právnu pomoc,
- vysvetlenie obsahu úradných dokumentov zrozumiteľným spôsobom,
- podporu pri využívaní sociálnych dávok a verejných služieb,
- podporu pri kontakte s finančnými, zdravotníckymi alebo vzdelávacími inštitúciami.

KC Vranov nad Topľou nenahrádza rozhodovanie prijímateľa sociálnej služby, ale vytvára podmienky na jeho čo najväčšiu samostatnosť a aktívnu účasť na riešení vlastných záležitostí.

Súčasťou podpory je aj sprostredkovanie právneho poradenstva, pomoc pri orientácii v právnom systéme a podpora pri realizácii právnych úkonov podľa individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby.

Spolupráca s rodinou, dôverníkom a podporujúcimi osobami

KC Vranov nad Topľou podporuje spoluprácu s rodinou, blízkymi osobami a dôverníkmi, ak je to v súlade s vôľou prijímateľa sociálnej služby.

Rodina alebo dôverník môžu poskytovať podporu najmä pri:

- porozumení informáciám,
- komunikácii s inštitúciami,
- vybavovaní úradných záležitostí,
- rozhodovaní o životných situáciách,
- orientácii v právach a povinnostiach.

Podpora zo strany blízkych osôb nesmie nahrádzať vôľu prijímateľa sociálnej služby ani viesť k jej potláčaniu.

KC Vranov nad Topľou rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby rozhodnúť sa, koho chce alebo nechce zapojiť do svojich záležitostí.

Prevencia neoprávneného ovplyvňovania a konfliktu záujmov

KC Vranov nad Topľou prijíma opatrenia na predchádzanie neoprávnenému ovplyvňovaniu prijímateľov sociálnej služby pri rozhodovaní o ich osobných, majetkových alebo iných právach.

Zamestnanci sú povinní:

- konať nestranne a v najlepšom záujme prijímateľa sociálnej služby,
- rešpektovať jeho slobodne prejavenú vôľu,
- vyhýbať sa akémukoľvek nátlaku alebo manipulácii,
- predchádzať konfliktu záujmov,
- neposkytovať zavádzajúce alebo neúplné informácie,
- nevyužívať svoje postavenie na získanie osobného prospechu.

Ak vznikne podozrenie na neoprávnené ovplyvňovanie alebo porušovanie práv prijímateľa sociálnej služby, KC bezodkladne prijme primerané opatrenia na ochranu jeho práv, dôstojnosti a oprávnených záujmov a postupuje v súlade s internými predpismi a platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Podpora pri iniciovaní konania o prinavrátení alebo zmene spôsobilosti na právne úkony

Ak prijímateľ sociálnej služby prejaví záujem alebo potrebu riešiť otázku svojej spôsobilosti na právne úkony, KC Vranov nad Topľou mu poskytne primerané sociálne poradenstvo a sprostredkuje odbornú pomoc.

Podpora môže zahŕňať:

- poskytovanie základných informácií,
- sprostredkovanie kontaktu na právnu pomoc,
- pomoc pri orientácii v príslušných postupoch,
- podporu pri komunikácii s príslušnými orgánmi,
- sprostredkovanie kontaktov na organizácie poskytujúce právne poradenstvo.

Každý postup je realizovaný výlučne s rešpektovaním vôle prijímateľa sociálnej služby alebo v súlade s platnými právnymi predpismi.

Spolupráca s odbornými a právnymi subjektmi

KC Vranov nad Topľou podľa potrieb prijímateľa sociálnej služby spolupracuje alebo sprostredkúva kontakt najmä s:

- centrami právnej pomoci,
- advokátmi,
- súdmi,
- orgánmi verejnej správy,
- Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny,
- organizáciami na ochranu ľudských práv,
- organizáciami zastupujúcimi osoby so zdravotným postihnutím.

Spolupráca sa realizuje vždy s rešpektovaním ochrany osobných údajov, vôle prijímateľa sociálnej služby a platných právnych predpisov.

Rešpektujúca komunikácia zamestnancov

Všetci zamestnanci komunitného centra komunikujú s prijímateľmi sociálnej služby:

- s úctou,
- zdvorilo,
- partnersky,
- bez ponižovania,

- bez predsudkov,
- bez diskriminácie,
- primerane veku, schopnostiam a individuálnym potrebám.

Nikdy sa nepripúšťa:

- zosmiešňovanie,
- znevažovanie názorov prijímateľa sociálnej služby,
- ignorovanie jeho želaní,
- rozhodovanie bez jeho zapojenia, ak tomu nebránia zákonné dôvody,
- používanie nátlaku alebo manipulácie.

Prijímateľ sociálnej služby je vždy považovaný za aktívneho partnera pri riešení svojich záležitostí.

Zamestnanci KC aktívne podporujú vytváranie prostredia založeného na partnerstve, rešpekte, dôvere a ochrane ľudských práv.

1.15 Dôverník v sociálnych službách

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby poskytovanej ambulantnou formou alebo sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60, umožní prijímateľovi sociálnej služby využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.

Úvodné ustanovenia

KC Vranov nad Topľou poskytuje sociálnu službu podľa § 24d zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. V súlade s § 104 ods. 8 písm. a) zákona č. 448/2008 Z. z. sa kritérium kvality 1.15 – Dôverník v sociálnych službách na KC nevzťahuje, keďže KC poskytuje sociálnu službu ambulantnou formou.

Napriek tomu KC Vranov nad Topľou rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby prizvať si pri komunikácii alebo riešení svojej sociálnej situácie osobu, ktorej dôveruje.

Rešpektovanie práva prijímateľa sociálnej služby

Ak prijímateľ sociálnej služby prejaví záujem, môže byť pri rozhovoroch, sociálnom poradenstve alebo riešení svojej situácie sprevádzaný osobou, ktorej dôveruje.

Touto osobou môže byť najmä:

- rodinný príslušník,
- blízka osoba,
- priateľ,
- opatrovník,
- iná osoba určená prijímateľom sociálnej služby.

Účasť dôveryhodnej osoby je možná iba so súhlasom prijímateľa sociálnej služby a v rozsahu, ktorý sám určí.

Ochrana práv a súkromia

Pri zapojení dôveryhodnej osoby KC rešpektuje:

- vôľu prijímateľa sociálnej služby,
- povinnosť mlčanlivosti zamestnancov,
- ochranu osobných údajov a súkromia všetkých zúčastnených osôb.

Prijímateľ sociálnej služby môže svoj súhlas kedykoľvek odvolať.

Súvisiaca dokumentácia

- Informovaný súhlas prijímateľa sociálnej služby,
- Súhlas prijímateľa sociálnej služby so sprístupnením informácií tretej osobe (ak je potrebný),
- Záznam z intervencie podľa metodiky Národného projektu.

Pri uplatňovaní práva na podporu dôveryhodnou osobou KC rešpektuje princípy ochrany ľudských práv, slobodného rozhodovania, ochrany súkromia a ľudskej dôstojnosti.

Personálne podmienky
Komunitného centra Vranov nad Topľou



Ulica: Toplianska 1040

Mesto: 093 01 Vranov nad Topľou

Spracovala:

Mgr. PhDr. Veronika Mlynárová, PhD.

Schválil:

Primátor mesta Vranov nad Topľou: Ing. Ján Ragan

OBSAH

2 PERSONÁLNE PODMIENKY 3

2.1. Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby..... 3

2.2. Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám. 7

2.3. Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi 12

2.4. Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia 17

2.5. Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby 23

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY VRANOV NAD TOPĽOU

2 PERSONÁLNE PODMIENKY

2.1. Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby

Štandard: Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby sú vyškolení a majú aj písomné informácie o základných ľudských právach a slobodách, sú oboznámení s národnými a medzinárodnými ľudsko-právnymi štandardmi. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti v poskytovaní sociálnej služby, poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú informovaní, vzdelávaní a podporovaní v oblasti ľudských práv a slobôd.

Spoločné ustanovenia platné pre všetky štandardy

Ustanovenia ochrany osobných údajov a ochrany ľudských práv a slobôd sa primerane vzťahujú na všetky štandardy kvality poskytovaných sociálnych služieb, ak z ich obsahu nevyplýva inak.

Ochrana osobných údajov

Spracúvanie osobných údajov pri poskytovaní sociálnej služby sa riadi ustanoveniami uvedenými v bode 1.2 Procedurálne podmienky, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov – GDPR) (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov – ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).

Ochrana ľudských práv a slobôd

Dodržiavanie a ochrana základných ľudských práv a slobôd sa riadi ustanoveniami uvedenými v bode 1.2 Procedurálne podmienky a východiskovými dokumentmi a zásadami uplatňovania základných ľudských práv a slobôd.

Ochrana ľudských práv ako základ poskytovania sociálnej služby

KC Vranov nad Topľou považuje ochranu a podporu ľudských práv a základných slobôd za základný princíp poskytovania sociálnej služby. Každý zamestnanec KC je povinný pri výkone svojej práce rešpektovať dôstojnosť človeka, jeho individualitu, právo na súkromie, slobodu rozhodovania a rovnaké zaobchádzanie.

Ľudské práva nie sú v KC chápané iba ako právna povinnosť, ale ako každodenný spôsob práce s prijímateľom sociálnej služby. Zamestnanci pristupujú ku každému prijímateľovi sociálnej služby ako k rovnocennému partnerovi bez ohľadu na jeho vek, rod, sociálnu situáciu, zdravotný stav, národnosť, vierovyznanie alebo inú charakteristiku. KC vytvára prostredie, v ktorom je každý človek prijímaný s úctou a rešpektom.

Ľudsko-právne princípy uplatňované v KC

Pri poskytovaní sociálnej služby sa uplatňujú najmä tieto princípy:

- ochrana ľudskej dôstojnosti,
- rešpektovanie individuality človeka,
- rovnosť príležitostí,

- zákaz diskriminácie,
- ochrana pred násilím,
- ochrana pred zneužívaním,
- ochrana pred zanedbávaním,
- právo na informácie,
- právo na súkromie,
- právo na slobodné rozhodovanie,
- právo na participáciu,
- právo na bezpečné prostredie,
- právo na podporu nezávislého života.

Tieto princípy sú premietnuté do všetkých štandardov kvality KC.

Praktické uplatňovanie ľudských práv v každodennej práci

Zamestnanci KC Vranov nad Topľou sú povinní pri každom kontakte s prijímateľom sociálnej služby uplatňovať princíp rešpektujúcej komunikácie, podporovaného rozhodovania a individuálneho prístupu.

Pri svojej práci:

- aktívne zisťujú názor prijímateľa,
- rešpektujú jeho želania a preferencie,
- používajú zrozumiteľnú komunikáciu,
- chránia súkromie a dôvernosť informácií,
- predchádzajú stigmatizácii,
- podporujú samostatnosť,
- predchádzajú konfliktom záujmov,
- chránia prijímateľov pred sekundárnou viktimizáciou,
- rešpektujú kultúrne, náboženské a jazykové špecifiká,
- podporujú rovnaký prístup ku všetkým prijímateľom sociálnych služieb.

Princípy ochrany ľudských práv zamestnanci uplatňujú pri individuálnej práci, komunitnej práci, skupinových aktivitách, riešení krízových situácií, vedení dokumentácie a poskytovaní sociálneho poradenstva.

Vzdelávanie zamestnancov v oblasti ľudských práv

KC zabezpečuje, aby každý zamestnanec absolvoval pravidelné vzdelávanie najmenej v oblastiach:

- ľudské práva,
- ochrana práv dieťaťa,
- práv rodín,
- Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím,
- antidiskriminačná legislatíva,
- prevencia násilia,
- prevencia zanedbávania,
- prevencia sexuálneho zneužívania,
- ochrana pred zlým zaobchádzaním,
- ochrana osobných údajov,
- etický kódex,

- ochrana oznamovateľov,
- profesionálne hranice pracovníka,
- komunikácia s ohrozenými skupinami,
- krízová intervencia.

Vzdelávanie sa realizuje formou:

- školení,
- workshopov,
- supervízie,
- samoštúdia,
- odborných seminárov.

Potreby ďalšieho vzdelávania sa každoročne vyhodnocujú na základe supervízie, legislatívnych zmien a potrieb zamestnancov.

Adaptácia nových zamestnancov v oblasti ľudských práv

Každý nový zamestnanec KC Vranov nad Topľou je pri nástupe do pracovného pomeru preukázateľne oboznámený so základnými ľudsko-právnymi princípmi uplatňovanými v komunitnom centre.

Oboznámenie zahŕňa najmä:

- ochranu ľudskej dôstojnosti,
- práva prijímateľov sociálnej služby,
- zásady rovnakého zaobchádzania,
- ochranu pred diskrimináciou,
- ochranu pred zlým zaobchádzaním,
- Etický kódex,
- postupy ochrany ľudských práv v KC Vranov nad Topľou.

O absolvovaní oboznámenia sa vedie písomný záznam.

Národné a medzinárodné dokumenty

Zamestnanci sú oboznámení najmä s:

- Ústavou Slovenskej republiky,
- zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách,
- zákonom č. 365/2004 Z. z. (antidiskriminačný zákon),
- Dohovorom OSN o právach dieťaťa,
- Dohovorom OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím,
- Európskym dohovorom o ochrane ľudských práv,
- Chartou základných práv Európskej únie,
- Etickým kódexom sociálneho pracovníka.

Prevencia diskriminácie

KC uplatňuje zásadu rovnakého zaobchádzania a nepripúšťa diskrimináciu z akéhokoľvek dôvodu podľa platných právnych predpisov.

Každý podnet týkajúci sa diskriminácie sa bezodkladne preveruje.

Ochrana prijímateľov sociálnej služby pred porušovaním práv

KC má vytvorený systém ochrany prijímateľov sociálnej služby pred:

- fyzickým násilím,
- psychickým násilím,
- ekonomickým zneužívaním,
- sexuálnym násilím,
- zanedbávaním,
- šikanovaním,
- ponižujúcim zaobchádzaním.

Zamestnanci sú povinní každé podozrenie oznámiť nadriadenému.

Podpora etického správania zamestnancov

Každý zamestnanec je povinný dodržiavať Etický kódex KC Vranov nad Topľou.

Etické princípy zahŕňajú:

- čestnosť,
- dôvernosť,
- rešpekt,
- profesionalitu,
- nestrannosť,
- ochranu dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby.

Porušenie etických zásad sa považuje za porušenie pracovnej disciplíny.

Kontrola dodržiavania ľudských práv

Dodržiavanie ľudských práv sa pravidelne monitoruje prostredníctvom:

- supervízie,
- rozhovorov s prijímateľmi sociálnej služby,
- zisťovania spokojnosti,
- reflexie a spätnej väzby od zamestnancov,
- preverovania podnetov a sťažností.

Výsledky sa využívajú na zlepšovanie kvality sociálnej služby.

Prepojenie na dokumentáciu mesta Vranov nad Topľou

Plnenie tohto štandardu je preukazované najmä prostredníctvom:

- Etického kódexu,
- Krízového plánu,

2.2. Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnej služby.

Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnej služby, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného odborného zamestnanca.

Personálne zabezpečenie KC

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje poskytovanie sociálnej služby prostredníctvom zamestnancov, ktorí spĺňajú kvalifikačné predpoklady ustanovené právnymi predpismi Slovenskej republiky a požiadavkami národných projektov podporujúcich činnosť komunitných centier.

Personálne zabezpečenie KC vychádza z:

- poslania KC,
- strategických cieľov mesta Vranov nad Topľou,
- potrieb miestnej komunity,
- počtu prijímateľov sociálnej služby,
- vekovej štruktúry prijímateľov sociálnej služby,
- rozsahu poskytovaných odborných činností,
- potrieb jednotlivých cieľových skupín.

Personálne zabezpečenie komunitného centra pozostáva z troch zamestnancov, pričom jeho rozsah zodpovedá potrebám bezpečného, odborného a individuálneho poskytovania sociálnej služby.

Súlad personálneho zabezpečenia s § 84 zákona o sociálnych službách

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje personálne podmienky poskytovania sociálnej služby v súlade s § 84 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Štruktúra pracovných miest, kvalifikačné predpoklady zamestnancov a rozsah odborných činností sú nastavené tak, aby umožňovali riadne plnenie všetkých odborných, obslužných a ďalších činností potrebných na poskytovanie sociálnej služby.

Pri každej zmene organizačnej štruktúry alebo rozsahu poskytovaných služieb sa posudzuje súlad personálneho zabezpečenia s aktuálne platnými právnymi predpismi.

Organizačná štruktúra mesta Vranov nad Topľou

Mesto Vranov nad Topľou má vytvorenú organizačnú štruktúru, ktorá zabezpečuje efektívne riadenie, koordináciu a realizáciu odborných činností.

Organizačná štruktúra spravidla zahŕňa:

Štatutárny orgán: Mesto Vranov nad Topľou zastúpené primátorom.

Odborný manažér komunitného centra

zodpovedný za:

- odborné riadenie,
- metodické usmerňovanie,
- koordináciu činností,
- plánovanie aktivít,
- kontrolu kvality,
- sociálne poradenstvo.

Komunitný pracovník zabezpečuje:

- komunitnú prácu,
- komunitné plánovanie,
- sieťovanie služieb,
- aktivizáciu komunity.

Pracovník komunitného centra zabezpečuje:

- skupinové aktivity.

Primeranosť počtu zamestnancov

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje organizáciu práce tak, aby rozsah pracovného zaťaženia odborných zamestnancov umožňoval individuálnu, skupinovú a komunitnú prácu s prijímateľmi sociálnej služby v potrebnom rozsahu a kvalite, pričom sa priebežne sleduje primeranosť počtu prípadov pripadajúcich na jedného odborného zamestnanca s ohľadom na náročnosť poskytovaných intervencií.

Pri zvyšovaní počtu prijímateľov sociálnej služby alebo rozširovaní služieb mesto prijíma opatrenia na posilnenie personálneho zabezpečenia. Cieľom je zachovať individuálny prístup ku každému prijímateľovi sociálnej služby.

Cieľom je zabezpečiť, aby každý prijímateľ sociálnej služby mal prístup k primeranej odbornej podpore a aby nedochádzalo k neprimeranému zaťaženiu odborných zamestnancov.

Kvalifikačné predpoklady zamestnancov

Každý zamestnanec musí spĺňať kvalifikačné predpoklady podľa:

- zákona č. 448/2008 Z. z.,
- zákona č. 552/2003 Z. z.,
- zákona č. 553/2003 Z. z.,
- Zákonníka práce,
- podmienok príslušných národných projektov.

Kvalifikácia sa preukazuje:

- dokladom o vzdelaní, odbornými certifikátmi, osvedčeniami o absolvovaní kurzov, potvrdením o praxi.

Doklady sú uložené v osobnom spise zamestnanca. Splnenie kvalifikačných predpokladov sa preukazuje dokladmi uloženými v osobnom spise zamestnanca a pravidelne sa aktualizuje.

Vedúci zamestnanec pravidelne preveruje, či zamestnanci vykonávajú iba tie činnosti, na ktoré spĺňajú požadované kvalifikačné predpoklady.

Kompetencie zamestnancov

Každý zamestnanec má písomne určené:

- pracovné zaradenie,
- pracovnú náplň,
- rozsah zodpovednosti,
- kompetencie.

Kompetencie sú v súlade s odbornou spôsobilosťou zamestnanca. Nikto nevykonáva odborné činnosti, na ktoré nemá požadovanú kvalifikáciu.

Individuálna práca s prijímateľom sociálnej služby

KC zabezpečuje také personálne podmienky, aby bol možný individuálny prístup ku každému prijímateľovi sociálnej služby.

Pri plánovaní práce sa prihliada na:

- počet prijímateľov sociálnej služby,
- frekvenciu kontaktov,
- náročnosť sociálnej situácie,
- potrebu krízových intervencií,
- potrebu terénnej práce.

Personálne zabezpečenie umožňuje kvalitnú individuálnu, skupinovú aj komunitnú prácu.

Personálne plánovanie a strategický rozvoj

KC Vranov nad Topľou pravidelne vyhodnocuje potreby personálneho zabezpečenia s prihliadnutím na vývoj potrieb komunity, zmeny v legislatíve, rozsah poskytovaných odborných činností a personálne možnosti zriaďovateľa.

Pri plánovaní personálnych kapacít sa zohľadňuje najmä:

- demografický vývoj cieľových skupín,
- počet nových prijímateľov sociálnej služby,
- rozsah individuálnych intervencií,
- rozsah komunitných aktivít,
- realizované národné projekty,
- potreba terénnej práce,
- potreba krízových intervencií,
- riziko preťaženia zamestnancov,
- dlhodobá udržateľnosť poskytovania sociálnej služby.

Výsledky personálneho plánovania sa využívajú pri tvorbe rozpočtu, plánovaní pracovných miest a ďalšom rozvoji KC.

Flexibilita personálneho zabezpečenia

Mesto Vranov nad Topľou vytvára podmienky na pružné reagovanie na meniace sa potreby prijímateľov sociálnej služby.

V prípade

- mimoriadnych udalostí,
- zvýšeného počtu prijímateľov,
- realizácie projektových aktivít,
- krízových situácií,
- dlhodobej neprítomnosti zamestnanca,

môže mesto zabezpečiť:

- dočasné personálne posilnenie,
- spoluprácu s externými odborníkmi,
- zapojenie odborných konzultantov,
- spoluprácu s partnerskými organizáciami,
- zapojenie dobrovoľníkov v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi.

Takéto opatrenia nesmú znižovať kvalitu ani odbornosť poskytovaných sociálnych služieb.

Odborná spôsobilosť a profesijný rozvoj

Mesto Vranov nad Topľou podporuje priebežné zvyšovanie odbornej úrovne zamestnancov.

Každý zamestnanec KC:

- udržiava svoju odbornú spôsobilosť,
- zúčastňuje sa ďalšieho vzdelávania,
- využíva odborné konzultácie,
- zúčastňuje sa supervízie,
- sleduje legislatívne zmeny,
- priebežne rozvíja odborné kompetencie.

Osobitná pozornosť sa venuje rozvoju kompetencií v oblasti:

- komunitnej práce,
- sociálneho poradenstva,
- práce s rodinou,
- práce s deťmi a mládežou,
- krízovej intervencie,
- prevencie sociálno-patologických javov,
- ochrany ľudských práv,
- multidisciplinárnej spolupráce.

Hodnotenie pracovného zaťaženia

Vedúci zamestnanec KC pravidelne monitoruje primeranosť pracovného zaťaženia jednotlivých zamestnancov.

Pri hodnotení sa prihliada najmä na:

- počet vedených prípadov,
- počet individuálnych intervencií,
- rozsah komunitných aktivít,
- terénnu prácu,

- krízové intervencie,
- zapojenie do projektových aktivít.

V prípade zistenia neprimeraného pracovného zaťaženia prijíma KC opatrenia smerujúce k ochrane zamestnancov pred preťažením a syndrómom vyhorenia.

Podpora multidisciplinárnej spolupráce

Na zabezpečenie kvalitného poskytovania sociálnych služieb KC Vranov nad Topľou aktívne spolupracuje s odborníkmi a inštitúciami v regióne, najmä:

- mestom,
- školami a školskými zariadeniami,
- ÚPSVaR,
- poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti,
- Policajným zborom,
- ďalšími poskytovateľmi sociálnych služieb.

Spolupráca je založená na rešpektovaní kompetencií jednotlivých subjektov, ochrane osobných údajov a najlepšom záujme prijímateľa sociálnej služby.

Zastupiteľnosť zamestnancov

KC má určené pravidlá zastupovania počas:

- dovolenky alebo pracovnej neschopnosti,
- školení,
- služobných ciest,
- mimoriadnych udalostí.

Každý zamestnanec má určeného zastupujúceho zamestnanca. Zastupovanie nesmie negatívne ovplyvniť dostupnosť sociálnej služby.

Riadenie ľudských zdrojov mesta Vranov nad Topľou

Riadenie zamestnancov zahŕňa:

- plánovanie personálnych potrieb,
- hodnotenie zamestnancov,
- vzdelávanie,
- supervíziu,
- podporu tímovej spolupráce,
- prevenciu syndrómu vyhorenia.

Personálna politika podporuje stabilitu pracovného tímu a rozvoj odbornosti.

Uplatňovanie princípov ľudských práv

Komunitné centrum vytvára bezpečné, rešpektujúce a inkluzívne prostredie, ktoré podporuje dôsledné uplatňovanie ľudských práv a základných slobôd prijímateľov sociálnej služby.

Dostatočný počet odborne pripravených zamestnancov je nevyhnutnou podmienkou pre:

- rešpektovanie dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby,
- individuálny prístup,
- ochranu súkromia,
- slobodné rozhodovanie prijímateľa sociálnej služby,
- ochranu pred diskrimináciou,
- ochranu pred zanedbávaním.

Nedostatočné personálne zabezpečenie môže predstavovať riziko porušovania práv prijímateľov sociálnej služby, preto mesto Vranov nad Topľou pravidelne monitoruje personálne kapacity.

Prepojenie na dokumentáciu mesta Vranov nad Topľou

Plnenie tohto štandardu je preukazované prostredníctvom:

- Organizačného poriadku,
- Organizačnej štruktúry,
- Pracovných náplní,
- Katalógu pracovných činností,
- Osobných spisov zamestnancov,
- Evidencie kvalifikácie,
- Plánu vzdelávania,
- Hodnotenia zamestnancov,
- Evidencie zastupiteľnosti.

2.3. Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Štandard: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu jeho pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.

Základné zásady prijímania zamestnancov

Mesto Vranov nad Topľou zabezpečuje prijímanie zamestnancov transparentným, odborným a nediskriminačným spôsobom. Cieľom prijímacieho procesu je zabezpečiť, aby sociálnu službu poskytovali osoby, ktoré spĺňajú odborné, osobnostné a etické predpoklady na výkon práce s jednotlivcami, rodinami a komunitou.

Pri výbere zamestnancov sa kladie dôraz na:

- odbornú kvalifikáciu,
- odbornú prax,
- komunikačné schopnosti,
- schopnosť práce v tíme,
- schopnosť riešiť konflikty,
- schopnosť rešpektovať rozmanitosť prijímateľov sociálnej služby,
- rešpektovanie ľudských práv,
- motiváciu pracovať v sociálnej oblasti.

Výber zamestnancov z hľadiska etických a osobnostných predpokladov

Okrem splnenia kvalifikačných požiadaviek sa pri výbere zamestnancov posudzujú aj ich osobnostné a etické predpoklady na výkon práce v komunitnom centre.

Osobitná pozornosť sa venuje najmä:

- schopnosti rešpektovať ľudskú dôstojnosť,
- empatii a profesionálnemu prístupu,
- schopnosti komunikovať s osobami z rôznych sociálnych skupín,
- schopnosti pracovať s osobami ohrozenými sociálnym vylúčením,
- odolnosti voči stresovým situáciám,
- schopnosti tímovej spolupráce,
- dodržiavaniu etických princípov,
- schopnosti zachovávať mlčanlivosť,
- rešpektovaniu práv detí a zraniteľných osôb.

Mesto prihliada aj na predchádzajúce odborné skúsenosti a motiváciu uchádzača vykonávať sociálnu prácu.

Rovnaké zaobchádzanie pri prijímaní zamestnancov

Pri prijímaní zamestnancov sa uplatňuje princíp rovnakého zaobchádzania.

Nikto nesmie byť znevýhodnený z dôvodu:

- rodu,
- veku,
- národnosti,
- etnického pôvodu,
- zdravotného postihnutia,
- náboženstva,
- rodinného stavu,
- sociálneho postavenia,
- politického presvedčenia.

Výber zamestnancov je založený výlučne na odborných a osobnostných predpokladoch potrebných na výkon pracovnej pozície.

Postup prijímania zamestnancov

Obsadzovanie pracovných miest sa vykonáva v súlade s podmienkami a personálnymi požiadavkami stanovenými Národným projektom.

Prijímací proces spravidla zahŕňa:

- identifikáciu potreby pracovného miesta,
- posúdenie personálnych potrieb komunitného centra,
- vyhlásenie výberového konania,
- zverejnenie pracovnej ponuky vhodným spôsobom.

Posúdenie uchádzačov

Kontrola:

- vzdelania, kvalifikácie, praxe, ďalších odborných predpokladov.

Osobný pohovor

- overenie odborných vedomostí, skúseností, komunikačných schopností, motivácie uchádzača.

Výber uchádzača

- vyhodnotenie uchádzačov a rozhodnutie o prijatí.

Overovanie kvalifikačných predpokladov

Pred uzatvorením pracovnoprávneho vzťahu sa preveruje:

- dosiahnuté vzdelanie, odborná spôsobilosť, bezúhonnosť,
- zdravotná spôsobilosť, ak je vyžadovaná,
- splnenie podmienok ustanovených právnymi predpismi.

Doklady sa zakladajú do osobného spisu zamestnanca.

Nástup zamestnanca

Pri nástupe do zamestnania je zamestnanec oboznámený s pracovnou náplňou, organizačnou štruktúrou a základnými podmienkami výkonu práce. O oboznámení sa vedie písomný záznam.

Adaptačný proces

Minimálna dĺžka adaptačného procesu

Adaptačný proces nového zamestnanca trvá najmenej tri kalendárne mesiace, ak charakter pracovnej pozície alebo individuálne potreby zamestnanca nevyžadujú dlhšie obdobie odbornej podpory a prebieha pod vedením určeného odborného manažéra KC.

Predčasné ukončenie adaptačného procesu je možné len vtedy, ak je preukázateľné, že zamestnanec zvládol požadované pracovné činnosti, pozná interné postupy a je schopný samostatne vykonávať zverené úlohy v súlade so štandardmi kvality sociálnych služieb.

Účelom adaptácie je:

- zabezpečiť plynulé začlenenie zamestnanca,
- oboznámiť ho s fungovaním komunitného centra,
- vysvetliť metodické postupy,
- pripraviť ho na prácu s prijímateľmi sociálnej služby.

Počas adaptačného obdobia je novému zamestnancovi poskytovaná metodická podpora zo strany odborného manažéra alebo určeného skúseného pracovníka, ktorý mu poskytuje odborné vedenie, podporu a spätnú väzbu.

Každý nový zamestnanec absolvuje adaptačný proces v trvaní najmenej troch mesiacov pod odborným vedením odborného manažéra KC, ktorý mu:

- poskytuje odborné usmernenie,
- pomáha pri orientácii v dokumentácii,
- vysvetľuje metodické postupy,
- poskytuje spätnú väzbu,
- podporuje profesijné začlenenie,
- pomáha pri riešení praktických situácií,
- podporuje osvojovanie etických princípov práce.

Odborný manažér komunitného centra priebežne hodnotí adaptáciu nového zamestnanca.

Oboznamovanie s internými predpismi

Počas adaptačného procesu je nový zamestnanec preukázateľne oboznámený nielen s organizačnými dokumentmi, ale aj s internými smernicami upravujúcimi ochranu práv prijímateľov sociálnej služby.

Oboznámenie zahŕňa najmä:

- Štandardy kvality sociálnych služieb,
- Etický kódex,
- Organizačný poriadok,
- Pracovný poriadok,
- Prevádzkový poriadok,
- Smernicu o ochrane osobných údajov,
- Interné metodické postupy komunitného centra.

Oboznámenie so štandardmi kvality

Nový zamestnanec je počas adaptácie podrobne oboznámený so všetkými oblasťami štandardov kvality.

Osobitná pozornosť sa venuje:

- ochrane ľudských práv,
- individuálnemu prístupu ku prijímateľovi sociálnej služby,
- ochrane pred zlým zaobchádzaním,
- ochrane osobných údajov,
- riešeniu krízových situácií,
- vedeniu dokumentácie.

Cieľom je zabezpečiť jednotný odborný prístup všetkých zamestnancov.

Praktická adaptácia

Súčasťou adaptačného procesu je praktické zaškoľovanie.

Nový zamestnanec sa oboznamuje s:

- vedením dokumentácie prijímateľov sociálnej služby,
- realizáciou intervencií,
- komunitnou prácou,

- skupinovými aktivitami,
- vedením záznamov,
- komunikáciou s prijímateľmi sociálnej služby,
- spoluprácou s inštitúciami.

Praktické zaškolenie prebieha pod dohľadom skúseného zamestnanca.

Priebežné hodnotenie počas adaptácie

Adaptačný proces nie je ukončený iba záverečným hodnotením.

Počas adaptačného obdobia sa realizujú priebežné hodnotiace stretnutia, na ktorých sa posudzuje:

- zvládnutie pracovných úloh,
- orientácia v štandardoch kvality,
- vedenie dokumentácie,
- komunikácia s prijímateľmi sociálnej služby,
- dodržiavanie etického kódexu,
- schopnosť tímovej spolupráce,
- potreba ďalšej podpory alebo vzdelávania.

Vyhodnotenie individuálneho adaptačného plánu

Po skončení adaptačného obdobia sa vyhodnotí plnenie individuálneho adaptačného plánu nového zamestnanca.

Vyhodnotenie obsahuje najmä:

- posúdenie zvládnutia pracovnej náplne,
- úroveň orientácie v interných predpisoch,
- schopnosť uplatňovať štandardy kvality v praxi,
- dodržiavanie etických princípov,
- schopnosť pracovať s prijímateľmi sociálnej služby,
- potrebu ďalšieho vzdelávania alebo podpory,
- vyjadrenie nového zamestnanca.

Vyhodnotenie adaptačného plánu zároveň predstavuje záverečné hodnotenie adaptačného procesu zamestnanca.

Prevencia profesijného zlyhania nových zamestnancov

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na bezpečné a odborné začlenenie nových zamestnancov s cieľom predchádzať profesijnému zlyhaniu, syndrómu vyhorenia a chybám pri poskytovaní sociálnych služieb.

Za týmto účelom zabezpečuje:

- odborné vedenie počas adaptácie,
- pravidelné konzultácie s odborným manažérom,
- metodickú podporu odborného manažéra,
- možnosť supervízie,
- priebežnú spätnú väzbu,

- podporu tímovej spolupráce,
- primerané pracovné zaťaženie počas adaptačného obdobia.

Uplatňovanie ľudských práv pri prijímaní a zaškoľovaní zamestnancov

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje, aby už pri prijímaní zamestnancov boli posudzované ich postoje k:

- ľudskej dôstojnosti,
- rešpektu k človeku,
- zákazu diskriminácie,
- ochrane zraniteľných osôb,
- ochrane súkromia,
- ochrane detí,
- ochrane pred násilím a zneužívaním.

Počas zaškoľovania sa dôsledne vysvetľuje, že ochrana ľudských práv prijímateľov sociálnej služby je základnou povinnosťou každého zamestnanca.

2.4. Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia

Štandard: Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne naplňovanie cieľov a poslania organizácie.

Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnej služby a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnej služby a efektívne využívanie ekonomických zdrojov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za dva roky.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

Základné ustanovenia

Mesto Vranov nad Topľou považuje odborný rast, celoživotné vzdelávanie a systematický rozvoj zamestnancov za jednu zo základných podmienok zabezpečovania kvalitných, bezpečných a ľudsko-právne orientovaných sociálnych služieb.

Vzdelávanie zamestnancov je založené na princípoch:

- ochrany ľudských práv a základných slobôd,
- rešpektovania ľudskej dôstojnosti prijímateľov sociálnych služieb,

- celoživotného vzdelávania,
- profesionality a etiky,
- individuálneho rozvoja zamestnancov,
- podpory inovácií,
- multidisciplinárnej spolupráce,
- zvyšovania kvality poskytovaných sociálnych služieb,
- podpory prevencie syndrómu vyhorenia.

Poskytovateľ vytvára podmienky na systematické vzdelávanie všetkých zamestnancov v súlade s platnými právnymi predpismi a potrebami organizácie.

Pri plánovaní rozvoja sa prihliada na:

- potreby prijímateľov sociálnej služby,
- rozvoj odborných kompetencií pracovného tímu,
- potreby rozvoja komunitného centra,
- strategické priority mesta Vranov nad Topľou,
- požiadavky národných projektov,
- aktuálne trendy v sociálnej práci a komunitnej práci.

Rozvoj zamestnancov je chápaný ako dlhodobý proces smerujúci k zvyšovaniu odbornosti, profesionality a kvality poskytovaných služieb.

Profesijný rozvoj zamestnancov je súčasťou systému riadenia kvality a dlhodobého rozvoja komunitného centra.

Identifikácia vzdelávacích potrieb

Mesto Vranov nad Topľou systematicky zisťuje vzdelávacie potreby zamestnancov s cieľom zabezpečiť odborný rozvoj personálu a zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Každý odborný zamestnanec má vypracovaný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, ktorý obsahuje najmä:

- identifikačné údaje zamestnanca,
- pracovné zaradenie,
- hodnotenie odborných kompetencií,
- identifikované vzdelávacie potreby,
- plánované školenia,
- odborné kurzy,
- účasť na konferenciách,
- účasť na odborných seminároch,
- účasť na supervíznych aktivitách,
- plán samoštúdia,
- termíny realizácie,
- spôsob vyhodnotenia.

Pre každého zamestnanca sa vypracúva Individuálny plán profesijného rozvoja a aktualizuje najmenej raz za dva roky alebo podľa potreby.

Oblasti ďalšieho vzdelávania

KC zabezpečuje odborné vzdelávanie najmä v oblastiach:

- legislatíva sociálnych služieb,
- ochrana ľudských práv,
- Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím,
- ochrana ľudskej dôstojnosti,
- Etický kódex zamestnancov,
- sociálne poradenstvo,
- komunitná práca,
- krízová intervencia,
- individuálne plánovanie,
- podpora samostatnosti prijímateľov sociálnej služby,
- podporované rozhodovanie,
- komunikácia s prijímateľmi sociálnej služby,
- práca s rodinou,
- ochrana osobných údajov,
- prevencia násilia,
- prevencia diskriminácie,
- prevencia syndrómu vyhorenia,
- zvládanie konfliktov,
- supervízia,
- bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci,
- prvá pomoc,
- kybernetická bezpečnosť a informačná bezpečnosť,
- finančná gramotnosť,
- inklúzia a sociálne začlenenie.

Vzdelávacie aktivity môžu byť realizované prezenčne, online alebo kombinovanou formou.

Podpora samoštúdia a zdieľania odborných poznatkov

KC podporuje priebežné samoštúdium a vzájomné odovzdávanie odborných skúseností medzi zamestnancami.

Podpora zahŕňa najmä:

- prístup k odbornej literatúre,
- využívanie elektronických odborných databáz,
- štúdium metodických usmernení,
- interné odborné konzultácie,
- tímové metodické stretnutia,
- výmenu príkladov dobrej praxe,
- zdieľanie poznatkov zo školení a konferencií,
- podporu odborných diskusií v pracovnom tíme.

KC vytvára prostredie podporujúce kultúru neustáleho učenia a profesijného rastu.

Supervízia a odborná podpora zamestnancov

KC vytvára podmienky na pravidelnú odbornú supervíziu zamestnancov.

Supervízia slúži najmä na:

- zvyšovanie kvality poskytovaných služieb,
- riešenie odborných problémov,
- podporu profesionálneho rastu,
- prevenciu syndrómu vyhorenia,
- podporu tímovej spolupráce,
- ochranu psychického zdravia zamestnancov,
- zvyšovanie kvality komunikácie s prijímateľmi.

Výsledky supervízie sa využívajú pri plánovaní ďalšieho odborného rozvoja.

Rozvoj kompetencií v oblasti ochrany ľudských práv

Osobitnou súčasťou systému ďalšieho vzdelávania je rozvoj kompetencií zamestnancov v oblasti ochrany ľudských práv.

Pravidelné vzdelávanie zahŕňa najmä:

- ochranu ľudskej dôstojnosti,
- podporované rozhodovanie,
- ochranu pred diskrimináciou,
- ochranu pred zlým zaobchádzaním,
- prevenciu násilia,
- ochranu práv dieťaťa,
- ochranu práv osôb so zdravotným postihnutím,
- rešpektujúcu komunikáciu,
- ochranu súkromia,
- participáciu prijímateľov sociálnej služby,
- etické dilemy pri poskytovaní sociálnych služieb,
- predchádzanie konfliktu záujmov.

Získané poznatky zamestnanci uplatňujú pri každodennom poskytovaní sociálnych služieb a ochrane práv prijímateľov sociálnej služby.

Prepojenie vzdelávania na hodnotenie zamestnancov

Výsledky hodnotenia zamestnancov sú jedným z hlavných podkladov pre plánovanie ďalšieho odborného rozvoja.

Na základe hodnotenia sa:

- stanovujú individuálne rozvojové ciele,
- určujú priority ďalšieho vzdelávania,
- plánujú supervízne aktivity,
- navrhujú odborné školenia,
- identifikujú oblasti metodickej podpory,

- plánujú opatrenia na prevenciu profesijného vyhorenia,
- podporuje kariérny rast zamestnancov.

Priebežné hodnotenie a vzdelávanie tvoria navzájom prepojený systém, ktorého cieľom je zabezpečiť kvalitné, odborné a ľudskoprávne orientované poskytovanie sociálnych služieb.

Vyhodnocovanie efektívnosti vzdelávania

KC Vranov nad Topľou pravidelne vyhodnocuje prenos získaných vedomostí a zručností do výkonu pracovných činností a ich prínos pre zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb, ochranu práv prijímateľov sociálnych služieb a rozvoj odborných kompetencií zamestnancov.

Pri hodnotení sa sleduje najmä:

- využitie získaných poznatkov v praxi,
- zlepšenie odborných kompetencií,
- kvalita poskytovaných intervencií,
- zlepšenie komunikácie s prijímateľmi sociálnej služby,
- uplatňovanie princípov ochrany ľudských práv,
- zvýšenie efektívnosti pracovných postupov,
- prínos pre komunitnú prácu,
- spokojnosť samotného zamestnanca so vzdelávaním.

Súčasťou vyhodnocovania je aj plnenie individuálnych plánov ďalšieho vzdelávania zamestnancov a potreba ich aktualizácie.

Hodnotenie zamestnancov

KC vykonáva pravidelné hodnotenie zamestnancov ako súčasť systému riadenia kvality najmenej raz ročne alebo podľa potreby aj častejšie. Hodnotenie realizuje odborný manažér komunitného centra formou individuálneho hodnotiaceho rozhovoru.

Hodnotenie sa zameriava najmä na:

- odbornú spôsobilosť,
- kvalitu vykonávanej práce,
- dodržiavanie etických princípov,
- rešpektovanie ľudských práv prijímateľov sociálnej služby,
- komunikáciu s prijímateľmi sociálnej služby,
- individuálny prístup,
- tímovú spoluprácu,
- plnenie pracovných úloh,
- iniciatívu,
- profesijný rozvoj,
- absolvované vzdelávanie,
- aplikáciu získaných poznatkov do praxe.

Súčasťou hodnotenia je aj spoločné stanovenie:

- osobných cieľov,
- profesijných cieľov,
- oblastí rozvoja,

- potrieb ďalšieho vzdelávania,
- potrieb supervízie,
- zhodnotenie pracovných výsledkov,
- identifikácia oblastí na zlepšenie,
- stanovenie ďalších rozvojových cieľov,
- spôsobu ich naplnenia,
- návrh vzdelávacích aktivít.

Výsledky hodnotenia slúžia na ďalší profesijný rozvoj zamestnanca a zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb. O výsledkoch hodnotenia sa vyhotovuje písomný záznam.

Osobné a profesijné ciele zamestnanca

V rámci hodnotiaceho procesu sa pre každého zamestnanca stanovujú individuálne osobné a profesijné ciele na nasledujúce obdobie. Na základe hodnotenia sa pre zamestnanca stanovujú individuálne rozvojové ciele, spôsob ich plnenia a termín vyhodnotenia.

Prístup k odborným informáciám

KC zabezpečuje zamestnancom prístup k aktuálnym odborným informáciám a právnym predpisom.

Zamestnanci majú možnosť využívať najmä:

- odbornú literatúru,
- metodické usmernenia,
- odborné časopisy,
- elektronické databázy,
- informačné portály,
- odborné konferencie,
- webináre,
- interné metodické materiály,
- vzdelávacie platformy,
- odborné konzultácie.

Vedúci zamestnanci pravidelne informujú zamestnancov o legislatívnych zmenách a nových odborných poznatkoch týkajúcich sa poskytovania sociálnych služieb.

Záverečné ustanovenia

KC pravidelne vyhodnocuje efektívnosť systému vzdelávania a hodnotenia zamestnancov.

Získané poznatky sa využívajú na:

- zvyšovanie kvality sociálnych služieb,
- zlepšovanie pracovných procesov,
- plánovanie personálneho rozvoja,
- efektívne využívanie ekonomických zdrojov,
- podporu profesionálneho rastu zamestnancov,
- ochranu práv a spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb.

2.5. Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, § 21, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, § 32, § 33, § 34 až 41, § 52 až 55 a § 57 má písomne vypracovaný program supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí.

Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni externej supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje priebežne počas roka pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou.

Základné ustanovenia

KC Vranov nad Topľou považuje supervíziu za významný nástroj podpory odborného výkonu zamestnancov, zvyšovania kvality poskytovaných sociálnych služieb, ochrany ľudských práv prijímateľov sociálnych služieb a prevencie syndrómu vyhorenia.

Ciele programu supervízie

Supervízia je súčasťou systému riadenia kvality a odborného rozvoja zamestnancov komunitného centra.

Supervízia nie je kontrolným mechanizmom ani hodnotením výkonu zamestnanca, ale nástrojom jeho odbornej podpory a profesijného rastu.

Program supervízie je zameraný najmä na:

- rešpektovanie ľudskej dôstojnosti,
- ochranu ľudských práv a základných slobôd,
- profesionalitu,
- etický výkon povolania,
- partnerstvo a spoluprácu,
- celoživotné vzdelávanie,
- podporu odborného rastu,
- reflexiu vlastnej práce,
- prevenciu profesionálneho vyhorenia,
- zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb,
- zvyšovanie kvality práce s prijímateľmi sociálnej služby,
- zlepšovanie komunikácie,
- riešenie odborných dilem,
- prevenciu konfliktov,
- podporu psychickej pohody zamestnancov,
- zvyšovanie efektívnosti pracovných postupov,
- podporu etického rozhodovania.

KC zabezpečuje pravidelnú supervíziu v súlade s platnými právnymi predpismi a potrebami organizácie.

Formy supervízie

KC zabezpečuje podľa potrieb organizácie najmä:

Externú a internú supervíziu

Externá supervízia je realizovaná nezávislým kvalifikovaným supervízorom a môže byť:

- individuálna, skupinová, tímová, organizačná, riadiaca.

Externá supervízia poskytuje nezávislý odborný pohľad na výkon sociálnej práce, organizáciu poskytovania služieb a kvalitu podpory prijímateľov sociálnej služby.

Interná supervízia môže byť realizovaná odborne spôsobilou osobou v rámci organizácie, najmä:

- formou odborných konzultácií,
- metodických stretnutí,
- prípadových konferencií,
- riešenia odborných situácií,
- reflexívnych pracovných stretnutí.

Interná supervízia nenahrádza externú supervíziu tam, kde je jej zabezpečenie vyžadované právnymi predpismi alebo potrebami organizácie.

Individuálna a skupinová supervízia

Pri realizácii programu supervízie KC Vranov nad Topľou využíva podľa potrieb organizácie kombináciu individuálnej a skupinovej supervízie.

Individuálna supervízia je zameraná najmä na:

- riešenie konkrétnych odborných situácií,
- profesijný rozvoj zamestnanca,
- zvládanie záťažových situácií,
- podporu pri rozhodovaní,
- riešenie etických dilem,
- prevenciu profesionálneho vyhorenia.

Skupinová supervízia podporuje:

- tímovú spoluprácu,
- výmenu skúseností,
- jednotné odborné postupy,
- riešenie spoločných problémov,
- rozvoj interdisciplinárnej spolupráce,
- posilňovanie kultúry otvorenej komunikácie.

Supervízia odborných zamestnancov

Zamestnanci priameho kontaktu s prijímateľmi sociálnych služieb majú zabezpečenú pravidelnú odbornú supervíziu.

Predmetom supervízie môže byť najmä:

- individuálna, skupinová alebo komunitná práca s prijímateľom/mi sociálnej služby,
- sociálne poradenstvo,
- krízová intervencia,
- náročné životné situácie prijímateľov sociálnej služby,
- etické dilemy,
- ochrana ľudských práv,
- podpora samostatnosti prijímateľov sociálnej služby,
- podpora rozhodovania,
- komunikácia s rodinou,
- multidisciplinárna spolupráca,
- riešenie konfliktných situácií,
- profesijné zaťaženie pracovníkov.

Účasť zamestnancov na supervízii

Zamestnanci komunitného centra sa aktívne zúčastňujú supervíznych aktivít v rozsahu určenom programom supervízie.

Každý zamestnanec má možnosť:

- predkladať témy na supervíziu,
- konzultovať odborné otázky,
- diskutovať o etických dilemách,
- analyzovať náročné prípady,
- navrhovať opatrenia na zlepšenie kvality práce.

Účasť na supervízii sa považuje za súčasť profesijného rozvoja zamestnanca.

Mimoriadna supervízia

Okrem plánovanej supervízie môže byť realizovaná aj mimoriadna supervízia, najmä:

- po mimoriadnej udalosti,
- po závažnej krízovej intervencii,
- pri riešení závažného konfliktu,
- pri podozrení na porušenie práv prijímateľa sociálnej služby,
- pri výskyte syndrómu vyhorenia alebo nadmernej psychickej záťaže,
- pri významných organizačných zmenách,
- pri riešení náročných etických situácií.

Mimoriadna supervízia slúži na odbornú podporu zamestnancov a prijatie opatrení na predchádzanie opakovaniu rizikových situácií.

Organizácia programu supervízie

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje supervíziu priebežne počas celého kalendárneho roka podľa schváleného harmonogramu alebo podľa aktuálnych potrieb organizácie.. Minimálny rozsah supervízie sa určuje každoročne v programe supervízie a harmonograme supervíznych aktivít.

Program supervízie sa vypracúva písomne a obsahuje najmä:

- ciele programu,
- formy supervízie,
- okruh zapojených zamestnancov,
- periodicitu realizácie,
- spôsob organizácie,
- spôsob dokumentovania,
- spôsob vyhodnocovania,
- zodpovedné osoby,
- opatrenia na zlepšovanie kvality.

Supervízia sa realizuje aj:

- podľa individuálnych potrieb zamestnancov,
- podľa potrieb pracovného tímu,
- pri riešení mimoriadnych alebo krízových situácií.

Termíny supervízie sa plánujú tak, aby bola zabezpečená dostupnosť supervízie pre všetkých zamestnancov priameho kontaktu s prijímateľmi sociálnej služby.

Prepojenie supervízie s ďalším vzdelávaním

Výstupy zo supervízie predstavujú významný podklad pre plánovanie ďalšieho odborného vzdelávania zamestnancov.

Na základe supervíznych zistení možno:

- identifikovať potreby ďalšieho vzdelávania,
- upravovať individuálne plány profesijného rozvoja,
- plánovať metodické stretnutia,
- organizovať odborné školenia,
- aktualizovať interné metodické postupy,
- pripravovať preventívne opatrenia na zvyšovanie kvality služieb.

Výsledky supervízie sa využívajú vždy pri zachovaní princípov dôvernosti a ochrany osobných údajov.

Prepojenie supervízie s riadením kvality

Výstupy zo supervízie sú jedným z podkladov systému riadenia kvality komunitného centra.

Zistenia zo supervízie môžu byť využité pri:

- aktualizácii interných smerníc,
- úprave pracovných postupov,
- plánovaní vzdelávania,
- plánovaní personálneho rozvoja,
- identifikovaní rizík,
- tvorbe preventívnych opatrení,
- zvyšovaní kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Pri využívaní výstupov sa vždy rešpektujú zásady dôvernosti a anonymity supervízneho procesu.

Etické princípy supervízie

Pri realizácii supervízie sa dôsledne rešpektujú zásady:

- dôvernosti,
- mlčanlivosti,
- vzájomného rešpektu,
- bezpečného prostredia,
- dobrovoľnosti otvorenej reflexie,
- profesionálnej etiky,
- ochrany ľudskej dôstojnosti,
- partnerského prístupu,
- ochrany osobných údajov.

Informácie získané počas supervízie sa využívajú výlučne na podporu odborného výkonu a rozvoja kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Dokumentácia a vyhodnocovanie

O realizovaných supervíznych aktivitách sa vedie primeraná dokumentácia obsahujúca najmä:

- dátum realizácie,
- druh supervízie,
- formu supervízie,
- meno supervízora,
- okruh účastníkov,
- potvrdenie o účasti,
- stručný predmet supervízie,
- prijaté odporúčania,
- návrhy opatrení

Pri dokumentovaní sa rešpektujú:

- ochrana osobných údajov, mlčanlivosť, dôvernosť supervízneho procesu, etické princípy supervízie.

Program supervízie sa pravidelne vyhodnocuje najmenej raz ročne. Dokumentácia zároveň tvorí evidenciu realizovaných supervíznych aktivít.

Vyhodnocovanie programu supervízie

Program supervízie sa najmenej raz ročne komplexne vyhodnocuje.

Pri hodnotení sa sleduje najmä:

- počet realizovaných supervízií,
- účasť zamestnancov,
- napĺňanie cieľov programu,
- spokojnosť zamestnancov,
- prínos pre odborný rozvoj,
- prínos pre ochranu ľudských práv,
- prínos pre kvalitu poskytovaných sociálnych služieb,
- identifikované systémové problémy,

- prijaté opatrenia,
- návrhy na zlepšenie programu supervízie.

Výsledky hodnotenia sa využívajú pri:

- plánovaní ďalšieho vzdelávania, plánovaní supervízie, zvyšovaní kvality služieb, zlepšovaní pracovných postupov, ochrane práv prijímateľov, prevencii profesionálneho vyhorenia.

Výsledky vyhodnotenia sa využívajú pri aktualizácii programu supervízie, plánovaní vzdelávania a ďalšom rozvoji systému riadenia kvality komunitného centra.

Záverečné ustanovenia

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje aktívnu realizáciu programu supervízie ako neoddeliteľnej súčasti systému kvality. Výsledky supervízie sa využívajú pri ďalšom rozvoji zamestnancov, zvyšovaní kvality služieb a aktualizácii systému riadenia kvality komunitného centra.

Prevádzkové podmienky
Komunitného centra Vranov nad Topľou



Ulica: Toplianska 1040

Mesto: 093 01 Vranov nad Topľou

Spracovala:

Mgr. PhDr. Veronika Mlynárová, PhD.

Schválil:

Primátor mesta Vranov nad Topľou: Ing. Ján Ragan

OBSAH

3 PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY 3

3.1 Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby 3

3.2 Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru. 8

3.3 Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám 9

3.4 Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov 10

3.5 Určenie pravidiel prijímania darov 15

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY VRANOV NAD TOPĽOU

3 PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

3.1 Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby

Štandard: Prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu sociálnej služby, počtu a potrebám prijímateľov sociálnej služby a sú v súlade s platnými právnymi predpismi. Priestory poskytovateľa sociálnej služby sú v dobrom technickom stave, sú prístupné pre všetky osoby v zmysle univerzálneho navrhovania. Osvetlenie priestorov poskytovateľa sociálnej služby, vykurovanie a vetranie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Hygienické zariadenia umožňujú dostatok súkromia a sú oddelené pre mužov a pre ženy. Prijímatelia sociálnej služby majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam. Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím/imobilizačným syndrómom majú zabezpečený, prispôsobený a bezbariérový prístup k hygienickým zariadeniam.

Spoločné ustanovenia platné pre všetky štandardy

Ustanovenia ochrany osobných údajov a ochrany ľudských práv a slobôd sa primerane vzťahujú na všetky štandardy kvality poskytovaných sociálnych služieb, ak z ich obsahu nevyplýva inak.

Ochrana osobných údajov

Spracúvanie osobných údajov pri poskytovaní sociálnej služby sa riadi ustanoveniami uvedenými v bode 1.2 Procedurálne podmienky, Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov – GDPR) (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov – ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“).

Ochrana ľudských práv a slobôd

Dodržiavanie a ochrana základných ľudských práv a slobôd sa riadi ustanoveniami uvedenými v bode 1.2 Procedurálne podmienky a východiskovými dokumentmi a zásadami uplatňovania základných ľudských práv a slobôd.

Základné zásady prevádzkových podmienok

Mesto Vranov nad Topľou ako poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby priestory KC vytvárali bezpečné, dôstojné, hygienické a podnetné prostredie pre všetkých prijímateľov sociálnej služby.

Priestory KC slúžia na:

- individuálnu prácu s prijímateľmi sociálnej služby,
- skupinové aktivity,
- komunitné stretnutia,
- preventívne programy,

- vzdelávacie aktivity,
- voľnočasové aktivity,
- sociálne poradenstvo.

Priestorové riešenie KC zodpovedá charakteru poskytovaných sociálnych služieb a potrebám miestnej komunity.

Materiálno-technické vybavenie

KC zabezpečuje primerané materiálno-technické vybavenie podľa charakteru poskytovaných sociálnych služieb.

Vybavenie zahŕňa najmä:

- kancelárske priestory,
- miestnosti na individuálne poradenstvo,
- priestory pre skupinové aktivity,
- didaktické pomôcky,
- edukačné materiály,
- výpočtovú techniku,
- prístup na internet,
- tlačiarne,
- uzamykateľné skrine na dokumentáciu,
- lekárničku,
- hasiace prístroje,
- informačné tabule,
- orientačné označenia priestorov.

Materiálne vybavenie sa pravidelne kontroluje a podľa potreby obnovuje.

Technický stav budovy

Budova KC je udržiavaná v bezpečnom a prevádzkyschopnom stave.

Mesto zabezpečuje:

- pravidelnú údržbu,
- opravy poškodených častí budovy,
- pravidelné revízie technických zariadení,
- kontrolu vykurovania,
- kontrolu elektrických zariadení,
- kontrolu hasiacich zariadení.

Pri zistení nedostatkov sú bezodkladne prijímané nápravné opatrenia.

Bezbariérovosť a dostupnosť

KC vytvára podmienky pre rovnaký prístup všetkých osôb vrátane osôb so zdravotným postihnutím.

V rámci možností budovy sú zabezpečené:

- bezpečný pohyb v priestoroch,
- odstránenie architektonických bariér,

- vhodné označenie priestorov,
- pomoc zamestnancov osobám s obmedzenou mobilitou.

Pri plánovaní úprav priestorov KC uplatňuje princípy univerzálneho navrhovania a aktuálne požiadavky na bezbariérovosť.

Označenie a orientácia v priestoroch

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje primerané označenie jednotlivých priestorov tak, aby sa v nich prijímatelia sociálnej služby vedeli bezpečne orientovať.

Označené sú najmä:

- vstupy a východy,
- hygienické zariadenia,
- kancelárie pracovníkov,
- únikové cesty,
- miesta poskytovania odborných činností.

Označenia sú zrozumiteľné, prehľadné a primerané potrebám používateľov priestorov.

Hygienické podmienky

KC zabezpečuje hygienické podmienky v súlade s platnými právnymi predpismi.

Pravidelne sa vykonáva:

- upratovanie priestorov,
- dezinfekcia hygienických zariadení,
- kontrola čistoty,
- vetranie miestností,
- odvoz odpadu.

Hygienické zariadenia sú oddelené pre ženy a mužov a prijímatelia sociálnej služby majú k nim počas prevádzkových hodín neobmedzený prístup.

Prístupnosť hygienických zariadení pre osoby so zdravotným postihnutím

KC Vranov nad Topľou zabezpečuje, aby osoby so zdravotným postihnutím alebo obmedzenou mobilitou mali primeraný prístup k hygienickým zariadeniam.

V prípade potreby sa zabezpečuje:

- dostatočný manipulačný priestor,
- bezpečné používanie hygienických zariadení,
- asistencia zamestnanca na základe požiadavky prijímateľa sociálnej služby,
- odstránenie bariér, ktoré by mohli obmedzovať samostatný pohyb.

Pri všetkých opatreniach sa rešpektuje dôstojnosť, súkromie a samostatnosť prijímateľa sociálnej služby.

Svetelná a tepelná pohoda

Priestory KC zabezpečujú vhodné podmienky pre pobyt prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov.

Zabezpečuje sa:

- dostatočné prirodzené osvetlenie,
- umelé osvetlenie podľa účelu miestností,
- primeraná teplota,
- pravidelné vetranie,
- ochrana pred nadmerným hlukom.

Dostupnosť pitného režimu

Počas prevádzkových hodín majú prijímatelia sociálnej služby prístup k pitnej vode alebo k inému primeranému spôsobu zabezpečenia pitného režimu.

Zamestnanci venujú zvýšenú pozornosť zabezpečeniu pitného režimu najmä počas:

- letných mesiacov,
- komunitných podujatí,
- skupinových aktivít,
- aktivít realizovaných vo vonkajšom prostredí.

Riadenie prevádzkových rizík

KC Vranov nad Topľou priebežne identifikuje, vyhodnocuje a monitoruje riziká súvisiace s prevádzkou objektu a prijíma opatrenia na ich minimalizáciu.

Monitorujú sa najmä:

- technický stav budovy,
- bezpečnosť vstupných priestorov,
- stav podláh a schodísk,
- bezpečnosť detských priestorov,
- stav hygienických zariadení,
- bezpečnosť vonkajších priestorov,
- riziko pošmyknutia alebo pádu,
- riziko požiaru,
- riziko úrazu elektrickým prúdom,
- riziko úniku plynu,
- riziká pri mimoriadnych udalostiach.

Pri zistení nedostatkov sa bezodkladne prijímajú nápravné opatrenia a vykonáva sa ich evidencia.

Postup pri zistení technického alebo hygienického nedostatku

V prípade zistenia technického, hygienického alebo bezpečnostného nedostatku je zamestnanec KC povinný bezodkladne informovať zamestnávateľa – mesto Vranov nad Topľou. Mesto zabezpečí odstránenie zisteného nedostatku alebo prijatie primeraných nápravných opatrení.

Po oznámení sa:

1. posúdi miera rizika,
2. prijmú dočasné ochranné opatrenia,
3. zabezpečí odstránenie nedostatku,
4. vykoná kontrola účinnosti prijatých opatrení.

Cieľom je predchádzať ohrozeniu zdravia a bezpečnosti prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov.

Ochrana súkromia pri individuálnej práci

KC zabezpečuje, aby individuálne rozhovory a sociálne poradenstvo prebiehali v prostredí, ktoré rešpektuje súkromie prijímateľa sociálnej služby. Priestorové podmienky nesmú viesť k porušeniu ľudskej dôstojnosti ani práva na súkromie.

Bezpečnosť prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov

KC vytvára bezpečné prostredie pre všetkých používateľov priestorov.

Bezpečnosť sa zabezpečuje prostredníctvom:

- BOZP a požiarnej ochrany,
- evakuačného plánu,
- označenia únikových ciest,
- pravidelných kontrol zariadení,
- školení zamestnancov.

Environmentálne a ekologické opatrenia

KC Vranov nad Topľou podporuje vytváranie zdravého a udržateľného prostredia.

V rámci prevádzky sa podporuje najmä:

- triedenie odpadu,
- šetrenie energiami,
- šetrenie pitnou vodou,
- používanie ekologických čistiacich prostriedkov podľa možností organizácie,
- udržiavanie čistého a zdravého prostredia.

Tieto opatrenia prispievajú k ochrane zdravia prijímateľov sociálnej služby, zamestnancov a životného prostredia.

Preukazovanie plnenia štandardu

Plnenie štandardu sa preukazuje dokumentáciou vedenou mestom Vranov nad Topľou ako zriaďovateľom a zamestnávateľom, a to najmä prostredníctvom:

- fotodokumentácie priestorov,
- plánu údržby budovy,
- evidencie vykonaných opráv,
- evidencie revízií,
- záznamov o kontrolách BOZP a PO,
- záznamov o odstránení zistených nedostatkov,
- dokumentácie bezbariérových úprav,
- záznamov o mimoriadnych udalostiach.

Prepojenie na dokumentáciu mesta Vranov nad Topľou

Tento štandard sa preukazuje prostredníctvom:

- Prevádzkového poriadku,

- Rozhodnutím Regionálneho úradu verejného zdravotníctva o schválení Prevádzkového poriadku,
- dokumentáciou bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (BOZP),
- dokumentáciou ochrany pred požiarmi,
- revíznymi správami,
- evidenciou údržby budovy a technických zariadení,
- Evakuačným plánom,
- záznamami o vykonaných kontrolách.

3.2 Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru

Štandard: Priestory určené na bývanie poskytujú prijímateľom pobytovej sociálnej služby dostatočný životný priestor v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a umožňujú mu realizovať jeho právo na nenarušovanie osobného priestoru. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby (okrem sociálnej služby poskytovanej v nocľaháreň) si môžu samostatne uzamykať izby, okrem prípadu, ak by podľa individuálneho plánu prijímateľa uplatnenie tohto práva predstavovalo ohrozenie života alebo zdravia prijímateľa. Muži, ženy, deti a seniori majú k dispozícii oddelené spálne s výnimkou partnerov, rodičov a detí. Prijímatelia sociálnej služby si určujú slobodne harmonogram dňa. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby si môžu uschovávať osobné veci a majú dostupný vlastný uzamykateľný priestor na ich uloženie.

Posúdenie aplikovateľnosti štandardu 3.2

Tento štandard sa na Komunitné centrum Vranov nad Topľou nevzťahuje, pretože komunitné centrum neposkytuje pobytovú sociálnu službu podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Komunitné centrum poskytuje sociálnu službu ambulantnou a terénnou formou, preto sa požiadavky týkajúce sa priestorov určených na bývanie, spální, uzamykania izieb, harmonogramu dňa a úložných priestorov pre prijímateľov sociálnej služby neuplatňujú.

Tento štandard sa na Komunitné centrum Vranov nad Topľou vzťahuje iba v rozsahu ochrany súkromia prijímateľov sociálnej služby počas poskytovania sociálnej služby.

Komunitné centrum zabezpečuje najmä:

- uzamykateľné skrine na uchovávanie dokumentácie,
- ochranu elektronicky spracúvaných osobných údajov,
- kontrolovaný prístup k dokumentácii,
- dodržiavanie pravidiel ochrany osobných údajov podľa GDPR.

Prepojenie na dokumentáciu mesta Vranov nad Topľou

Plnenie v tejto oblasti sa preukazuje najmä:

- Etickým kódexom,
- Smernicou o ochrane osobných údajov,
- Prevádzkovým poriadkom,
- Smernicou o ochrane práv prijímateľov sociálnej služby.

3.3 Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám

Štandard: Strava a nezávadná pitná voda sú k dispozícii v dostatočnom množstve, v dobrej kvalite a sú primerané kultúrnym preferenciám, zdravotným potrebám a požiadavkám prijímateľov pobytovej sociálnej služby. Strava sa pripravuje za primeraných podmienok a priestory pre stravovanie sú kultúrne, vhodné a odrážajú stravovacie zvyklosti v komunite. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby nosia vlastné oblečenie a obuv, ktoré vyhovuje ich potrebám a osobným preferenciám. Ak si prijímatelia pobytovej sociálnej služby nevedia alebo nemôžu zabezpečiť oblečenie a obuv, je im zabezpečené oblečenie a obuv, ktoré zodpovedá ich potrebám a osobným preferenciám vrátane kultúrnych, a je vhodné pre dané ročné obdobie a vykonávané aktivity.

Posúdenie aplikovateľnosti štandardu 3.3

Tento štandard sa na Komunitné centrum Vranov nad Topľou vzťahuje iba v rozsahu zabezpečenia prístupu k zdravotne nezávadnej pitnej vode, ochrany zdravia prijímateľov sociálnej služby a poskytovania sociálneho poradenstva pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie. Ustanovenia týkajúce sa poskytovania stravy, oblečenia, obuvi a ďalších podmienok pobytovej sociálnej služby sa na komunitné centrum nevzťahujú, keďže neposkytuje pobytovú sociálnu službu podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Sociálna služba je poskytovaná ambulantnou a terénnou formou.

Zabezpečenie prístupu k pitnej vode

Počas prevádzkovej doby KC Vranov nad Topľou je prijímateľom sociálnej služby zabezpečený prístup k zdravotne nezávadnej pitnej vode. Pitná voda je dostupná počas individuálnych konzultácií, skupinových aktivít, preventívnych programov a komunitných podujatí. Zamestnanci KC dbajú na dodržiavanie hygienických podmienok pri jej poskytovaní.

Podpora pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie

KC neposkytuje prijímateľom sociálnej služby stravu, oblečenie ani obuv. V rámci sociálnej práce však poskytuje základné sociálne poradenstvo a podľa individuálnych potrieb sprostredkúva pomoc príslušných inštitúcií a organizácií, najmä pri riešení potravinovej alebo materiálnej núdze.

Komunitné centrum podľa potreby spolupracuje najmä s:

- mestom Vranov nad Topľou,
- Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny,
- Slovenským Červeným krížom,
- ďalšími subjektmi poskytujúcimi pomoc osobám v nepriaznivej sociálnej situácii.

Ochrana zdravia prijímateľov sociálnej služby

KC podporuje zdravý životný štýl prostredníctvom preventívnych, vzdelávacích a komunitných aktivít zameraných na podporu zdravia, správnych stravovacích návykov, finančnej gramotnosti a prevencie sociálneho vylúčenia.

Prepojenie na dokumentáciu mesta Vranov nad Topľou

Plnenie tejto oblasti sa preukazuje najmä prostredníctvom:

- Etického kódexu,
- Smernice o ochrane ľudských práv prijímateľov sociálnej služby,
- Smernice o ochrane osobných údajov,
- Prevádzkového poriadku,
- záznamov o poskytovaní sociálnej služby.

3.4 Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby. Dispozícia objektov poskytovateľa sociálnej služby vedie k interakcii medzi prijímateľmi sociálnej služby a zamestnancami, medzi prijímateľmi sociálnej služby a návštevníkmi a medzi prijímateľmi sociálnej služby navzájom. Poskytovateľ sociálnej služby má špecificky navrhnuté priestory/miestnosti pre voľnočasové aktivity prijímateľov sociálnej služby.

Základné princípy vytvárania stimulujúceho prostredia

KC Vranov nad Topľou vytvára bezpečné, podnetné, inkluzívne a rozvojové prostredie, ktoré podporuje sociálne začlenenie, osobnostný rozvoj, samostatnosť a aktívnu participáciu prijímateľov sociálnej služby. Prostredie KC nie je chápané iba ako budova alebo vybavenie, ale ako súbor podmienok, ktoré umožňujú jednotlivcom, rodinám a komunite rozvíjať svoje schopnosti, nadobúdať nové zručnosti a aktívne sa podieľať na živote mesta.

Pri vytváraní prostredia KC sa rešpektujú:

- individuálne potreby prijímateľov sociálnej služby,
- vekové osobitosti prijímateľov sociálnej služby,
- kultúrne špecifiká komunity,
- zdravotné obmedzenia prijímateľov sociálnej služby,
- princípy rovnakého zaobchádzania,
- zásady univerzálneho navrhovania,
- ochrana ľudských práv a dôstojnosti.

Stimulujúce prostredie musí motivovať prijímateľov sociálnej služby k aktivite a zároveň vytvárať pocit bezpečia, prijatia a spolupatričnosti.

Funkčné členenie priestorov komunitného centra

Priestory KC sú organizované tak, aby podporovali rôzne formy práce s prijímateľmi sociálnej služby.

Priestory pre individuálnu prácu

Tieto priestory slúžia na:

- sociálne poradenstvo,
- individuálne konzultácie,
- riešenie krízových situácií,

- rozhovory s rodinami,
- plánovanie podpory prijímateľa sociálnej služby.

Pri individuálnej práci je zabezpečené:

- súkromie,
- dôvernosť informácií,
- ochrana osobných údajov,
- pokojné pracovné prostredie.

Priestory pre skupinovú prácu

Skupinové priestory slúžia na:

- komunitné stretnutia,
- preventívne programy,
- vzdelávacie aktivity,
- skupinové diskusie.

Priestorové usporiadanie podporuje komunikáciu, spoluprácu a zapájanie účastníkov.

Priestory pre deti a mládež

Pri práci s deťmi a mladými ľuďmi komunitné centrum vytvára prostredie podporujúce:

- učenie,
- kreativitu,
- sociálny rozvoj,
- budovanie vzťahov,
- zdravé trávenie voľného času.

Deti majú prístup k primeraným didaktickým a voľnočasovým pomôckam.

Materiálno-technické vybavenie

KC disponuje materiálno-technickým vybavením, ktoré zodpovedá charakteru poskytovaných sociálnych služieb.

Vybavenie zahŕňa najmä:

Vzdelávacie pomôcky

- knihy,
- encyklopédie,
- pracovné zošity,
- didaktické materiály,
- informačné brožúry.

Tvorivé pomôcky

- výtvarný materiál,
- kreatívne súpravy,
- pracovné materiály.

Športové a pohybové pomôcky

- lopty,
- športové sety,
- pohybové hry,
- vybavenie pre voľnočasové aktivity.

Komunitné vybavenie

- stoly,
- stoličky,
- prezentačná technika,
- flipcharty,
- nástenky.

Pravidelná obnova a rozvoj materiálno-technického vybavenia

KC Vranov nad Topľou priebežne monitoruje stav materiálno-technického vybavenia a podľa finančných možností zabezpečuje jeho pravidelnú obnovu a dopĺňanie.

Pri plánovaní obnovy sa prihliada najmä na:

- potreby prijímateľov sociálnej služby,
- vekové zloženie cieľových skupín,
- výsledky zisťovania spokojnosti prijímateľov,
- návrhy zamestnancov,
- odporúčania odborných pracovníkov,
- bezpečnostné požiadavky,
- aktuálne trendy v komunitnej práci a sociálnych službách.

Obnova vybavenia je súčasťou plánovania rozpočtu komunitného centra a rozvoja kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Digitálne a informačné vybavenie podporujúce sociálne začlenenie

KC Vranov nad Topľou podporuje rozvoj digitálnych kompetencií prijímateľov sociálnej služby a podľa svojich možností vytvára podmienky na využívanie informačných technológií.

Za týmto účelom využíva najmä:

- internetové pripojenie,
- tlačiarne a multifunkčné zariadenia,
- prezentačnú techniku.

Zamestnanci poskytujú primeranú podporu pri používaní digitálnych technológií, pri vybavovaní elektronickej komunikácie s úradmi a pri rozvíjaní digitálnej gramotnosti prijímateľov sociálnej služby

Podpora neformálneho učenia a celoživotného vzdelávania

KC Vranov nad Topľou vytvára podmienky na rozvoj vedomostí, schopností a kompetencií prijímateľov sociálnej služby prostredníctvom neformálneho vzdelávania a zážitkových aktivít.

Za týmto účelom využíva:

- preventívne programy,
- besedy s odborníkmi,
- tvorivé dielne,
- komunitné aktivity.

Aktivity sú prispôsobované veku, potrebám a možnostiam jednotlivých cieľových skupín. Cieľom je podporovať osobnostný rozvoj, sociálne zručnosti, občianske kompetencie a schopnosť samostatne riešiť životné situácie.

Prístupnosť prostredia a podpora inklúzie

Pri usporiadaní priestorov a organizovaní aktivít KC Vranov nad Topľou uplatňuje princípy univerzálneho navrhovania a inkluzívneho prístupu.

Komunitné centrum vytvára podmienky na aktívnu účasť všetkých prijímateľov sociálnej služby bez ohľadu na:

- vek,
- zdravotný stav,
- zdravotné postihnutie,
- sociálnu situáciu,
- národnosť,
- etnický pôvod,
- kultúrne alebo náboženské špecifiká.

V prípade potreby zamestnanci poskytujú individuálnu podporu pri využívaní priestorov, zapájaní sa do aktivít a používaní materiálno-technického vybavenia tak, aby bola zabezpečená rovnosť príležitostí a plná participácia každého prijímateľa sociálnej služby. KC zabezpečuje rovnaký prístup ku všetkým aktivitám a priestorom bez diskriminácie a pri rešpektovaní ľudskej dôstojnosti každého prijímateľa sociálnej služby.

Rozvoj základných životných zručností

KC poskytuje priestory a vybavenie na rozvoj:

- sociálnych zručností,
- pracovných návykov,
- finančnej gramotnosti.

KC využíva vzdelávacie a komunitné aktivity na rozvoj sociálnych, rodičovských, pracovných a finančných zručností prijímateľov sociálnej služby.

Participácia prijímateľov sociálnej služby na tvorbe prostredia

Prijímatelia sociálnej služby sa podieľajú na vytváraní prostredia KC.

Majú možnosť:

- navrhovať nové aktivity,
- podieľať sa na výzdobe priestorov,
- vyjadrovať sa k vybaveniu,

- hodnotiť podmienky komunitného centra,
- predkladať návrhy na zlepšenie.

Takýto prístup podporuje spoluzodpovednosť prijímateľov sociálnej služby za KC a posilňuje ich pocit spolupatričnosti.

Prijímatelia sociálnej služby sa podieľajú aj na plánovaní, realizácii a hodnotení komunitných aktivít a môžu predkladať návrhy na rozvoj činnosti komunitného centra.

Bezpečnosť priestorov a vybavenia

Všetko vybavenie KC musí byť:

- funkčné,
- bezpečné,
- zdravotne nezávadné,
- primerané veku prijímateľov sociálnej služby.

Komunitné centrum zabezpečuje:

- pravidelné kontroly vybavenia,
- evidenciu poškodení,
- okamžité odstránenie závad,
- bezpečné uskladnenie pomôcok.

Poškodené alebo nebezpečné vybavenie sa bezodkladne vyradí z používania.

Hodnotenie stimulujúceho prostredia

KC pravidelne vyhodnocuje:

- využívanie priestorov,
- spokojnosť prijímateľov sociálnej služby,
- bezpečnosť prostredia.

Pri hodnotení sa využívajú:

- rozhovory s prijímateľmi sociálnej služby,
- dotazníky spokojnosti,

Výsledky hodnotenia sa využívajú pri plánovaní ďalšieho rozvoja KC.

Preukazovanie plnenia štandardu

Plnenie štandardu sa preukazuje najmä prostredníctvom:

- fotodokumentácie všetkých priestorov KC,
- inventarizácie majetku vedenej mestom Vranov nad Topľou,
- mesačných plánov aktivít,
- prezenčných listín a zoznamov účastníkov komunitných aktivít,
- výsledkov dotazníkov spokojnosti prijímateľov sociálnej služby,
- návrhov prijímateľov sociálnej služby na zlepšenie prostredia a poskytovaných aktivít,
- fotodokumentácie komunitných aktivít,
- fotodokumentácie tvorivých dielní a preventívnych programov,
- zápisníc z komunitných stretnutí s návrhmi na zlepšenie prostredia.

3.5 Určenie pravidiel prijímania darov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov. Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom s výnimkou darov nepatrnej hodnoty, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.

Účel pravidiel prijímania darov

KC Vranov nad Topľou vytvára transparentné pravidlá prijímania darov s cieľom:

- chrániť dôveryhodnosť poskytovateľa sociálnej služby,
- predchádzať konfliktu záujmov,
- predchádzať korupcii,
- chrániť zamestnancov pred neprimeraným ovplyvňovaním.

Prijímanie darov nesmie žiadnym spôsobom ovplyvniť poskytovanie sociálnej služby ani rozhodovanie zamestnancov.

Základné princípy

Pri prijímaní darov sa uplatňujú princípy:

- transparentnosti,
- zákonnosti,
- rovnakého zaobchádzania,
- nestrannosti,
- etického správania,
- ochrany prijímateľov sociálnej služby,
- ochrany dobrého mena poskytovateľa.

Žiadny prijímateľ sociálnej služby nesmie byť zvýhodnený ani znevýhodnený z dôvodu poskytnutia alebo neposkytnutia daru.

Vymedzenie pojmu dar

Za dar sa považuje:

- finančný dar,
- vecný dar,
- služba poskytnutá bezodplatne,
- zvýhodnenie,
- pohostenie nad rámec bežnej zdvorilosti,
- iné plnenie poskytnuté bez nároku na protihodnotu.

Za dar sa nepovažujú:

- drobné propagačné predmety nízkej hodnoty,
- verejne dostupné informačné materiály,
- občerstvenie primerané spoločenskej udalosti.

Zakázané dary

Zamestnanci KC nesmú prijímať:

- finančnú hotovosť od prijímateľov sociálnej služby,
- finančné prevody na súkromné účty,
- osobné pôžičky,
- cenné predmety,
- dary spojené s očakávaním protislužby,
- dary ovplyvňujúce rozhodovanie zamestnanca,
- opakované dary od toho istého prijímateľa sociálnej služby.

Zakázané je aj sprostredkovanie prijatia takýchto darov prostredníctvom tretích osôb.

Pravidlá pre dary nepatrnej hodnoty

Za dar nepatrnej hodnoty sa na účely KC Vranov nad Topľou považuje symbolický prejav slušnosti alebo poďakovania, ktorý svojou povahou ani hodnotou nemôže ovplyvniť nestrannosť zamestnanca alebo poskytovanie sociálnej služby.

Takýmto darom môže byť napríklad:

- vlastnoručne vyrobený obrázok alebo výrobok dieťaťa,
- symbolická pohľadnica,
- drobný reklamný predmet,
- ručne vyrobená dekorácia,
- kvety odovzdané pri spoločenskej príležitosti.

Aj pri daroch nepatrnej hodnoty zamestnanec posudzuje, či ich prijatie nemôže vyvolať konflikt záujmov alebo pochybnosti o nestrannosti.

Ak existujú pochybnosti, dar sa neprijme alebo sa odovzdá komunitnému centru na spoločné využitie.

Povolené dary

KC môže prijať dar určený organizácii, napríklad:

- kancelárske potreby,
- knihy,
- vzdelávacie pomôcky,
- športové potreby,
- materiál pre tvorivé dielne,
- vybavenie využiteľné pri práci s prijímateľmi sociálnej služby.

Finančný dar, ak je poskytnutý:

- mestu Vranov nad Topľou,
- KC ako organizácii.

Dar nesmie byť určený konkrétnemu zamestnancovi.

Postup pri ponuke daru

Ak prijímateľ sociálnej služby alebo iná osoba ponúkne dar zamestnancovi, zamestnanec:

1. posúdi charakter daru,
2. oboznámi sa s pravidlami prijímania darov,
3. oznámi ponuku nadriadenému,
4. zabezpečí zaevidovanie daru,
5. postupuje podľa rozhodnutia oprávnenej osoby.

Ak ide o zakázaný dar, zamestnanec ho zdvorilo odmietne.

Evidencia darov

Mesto Vranov nad Topľou vedie centrálny register darov.

Do registra sa zapisuje:

- dátum prijatia,
- meno darcu,
- druh a účel daru,
- odhadovaná hodnota,
- spôsob využitia,
- osoba, ktorá dar prevzala.

Protikorupčné opatrenia a oznamovanie konfliktu záujmov

Mesto Vranov nad Topľou ako zamestnávateľ prijíma opatrenia na predchádzanie konfliktu záujmov a korupčnému správaniu v súlade s platnými právnymi predpismi a internými predpismi mesta.

Zamestnanci KC Vranov nad Topľou sú povinní predchádzať konfliktu záujmov pri výkone svojich pracovných činností. Za konflikt záujmov sa považuje najmä situácia, keď osobný záujem zamestnanca môže ovplyvniť alebo vzbudiť pochybnosti o nestrannom výkone jeho pracovných povinností.

Ak zamestnanec zistí alebo sa domnieva, že nastala situácia predstavujúca konflikt záujmov alebo riziko korupčného konania, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť zamestnávateľovi a postupovať v súlade s internými predpismi mesta.

Za rizikové situácie sa považuje najmä:

- ponuka finančného plnenia,
- ponuka osobného prospechu,
- opakované poskytovanie darov,
- požiadavka na zvýhodnenie konkrétnej osoby,
- ponuka protislužby za vybavenie záležitosti,
- sprostredkovanie daru prostredníctvom tretej osoby.

O každej takejto udalosti sa vyhotoví stručný písomný záznam a podľa potreby sa prijmú opatrenia na odstránenie konfliktu záujmov. Zamestnanci sú pravidelne školení v oblasti prevencie korupcie, konfliktu záujmov a etického správania pri poskytovaní sociálnych služieb.

Oboznamovanie prijímateľov sociálnej služby a verejnosti

Pravidlá prijímania darov sú upravené internými predpismi mesta Vranov nad Topľou.

Pravidlá sú najmä:

- súčasťou interných predpisov mesta,
- sprístupnené zamestnancom pri nástupe do zamestnania a priebežne podľa potreby,
- na požiadanie sprístupnené prijímateľom sociálnej služby.

Zamestnávateľ zabezpečuje preukázateľné oboznámenie zamestnancov s pravidlami prijímania darov a s opatreniami na predchádzanie konfliktu záujmov.

Transparentné zverejňovanie darov

Mesto Vranov nad Topľou zabezpečuje transparentné informovanie verejnosti o prijatých peňažných a nepeňažných daroch v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi a internými pravidlami.

Zverejňované môžu byť najmä:

- dátum prijatia daru,
- predmet daru,
- účel poskytnutia daru,
- spôsob jeho využitia,
- údaj o darovacej zmluve, ak sa uzatvára,
- informácia o použití finančných prostriedkov.

Pri zverejňovaní sa dôsledne rešpektujú právne predpisy o ochrane osobných údajov a ochrane súkromia darcov.

Darovacie zmluvy a evidencia darov sú uchovávané spôsobom zabezpečujúcim ich kontrolovateľnosť a transparentnosť.

Použitie prijatých darov

KC Vranov nad Topľou využíva prijaté peňažné a nepeňažné dary výlučne na podporu činností komunitného centra a rozvoj poskytovaných sociálnych služieb.

Prijaté dary môžu byť použité najmä na:

- nákup didaktických pomôcok,
- podporu komunitných aktivít,
- nákup materiálu pre tvorivé dielne,
- nákup športových pomôcok,
- zlepšenie materiálno-technického vybavenia,
- podporu vzdelávacích aktivít,
- podporu preventívnych programov,
- rozvoj komunitnej práce.

Použitie každého daru musí byť v súlade s účelom uvedeným v darovacej zmluve alebo s vôľou darcu, ak bola určená.

Prijaté dary nesmú byť použité na osobný prospech zamestnancov ani na účely nesúvisiace s činnosťou komunitného centra.

Kontrola a vyhodnocovanie

Mesto Vranov nad Topľou najmenej raz ročne vyhodnocuje:

- evidenciu darov,
- dodržiavanie pravidiel,
- možné korupčné riziká,
- vznik konfliktov záujmov.

Výsledky vyhodnotenia sa využívajú pri aktualizácii pravidiel.

Súčasťou vyhodnocovania je aj kontrola správnosti evidencie darov, dodržiavania darovacích zmlúv, transparentnosti zverejňovania a identifikácia možných konfliktov záujmov.

Prepojenie na dokumentáciu mesta Vranov nad Topľou

Plnenie tohto štandardu sa preukazuje najmä dokumentáciou vedenou mestom Vranov nad Topľou, najmä:

- Smernicou o prijímaní darov,
- Etickým kódexom,
- Smernicou o predchádzaní konfliktu záujmov,
- darovacími zmluvami,
- evidenciou prijatých nepeňažných darov,
- evidenciou odmietnutých darov,
- evidenciou oznámených konfliktov záujmov,
- ročným vyhodnotením prijatých darov,
- Protikorupčným programom mesta,
- Smernicou o oznamovaní protispoločenskej činnosti (whistleblowing).

Modelové situácie

Situácia 1

Prijímateľ sociálnej služby po vybavení sociálneho poradenstva prinesie zamestnancovi obálku s 50 €.

Správny postup:

- dar odmietnuť, vysvetliť pravidlá komunitného centra, vyhotoviť záznam o ponuke daru.

Situácia 2

Miestna firma daruje komunitnému centru notebook pre deti.

Správny postup:

- prijať dar v mene organizácie,
- zaevidovať do registra darov,
- vydať potvrdenie o prijatí daru.

Situácia 3

Rodič dieťaťa donesie pracovníčke drahý parfum ako poďakovanie.

Správny postup:

- dar neprijať, vysvetliť pravidlá organizácie, zdokumentovať ponuku.