

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

1.1 Kritérium: 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.

Spôsob plnenia

Víziou útulku pre bezdomovcov (ďalej len útulok) je zlepšovať kvalitu života prijímateľov sociálnej služby (ďalej len prijímatelia), aktivizovaním zvyšovať mieru ich sebastačnosti a samostatnosti, a tým ich smerovať k postupnému začleneniu sa do bežného života.

Poslaním v útulku je poskytnúť dočasné ubytovanie a sociálne poradenstvo fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii, ktorá nemá zabezpečené ubytovanie alebo nemôže doterajšie bývanie užívať. Prostredníctvom metód sociálnej práce motivuje prijímateľov k zlepšeniu ich sociálnej situácie, prispieva k zvyšovaniu miery ich samostatnosti a sebarealizácie, s cieľom začleniť ich do bežného života. Aktívne presadzovanie partnerského a individuálneho prístupu napomáha k napĺňaniu potrieb prijímateľov. V rámci neustáleho zvyšovania kvality poskytovaných sociálnych služieb sa vytvára prostredie dôvery a atmosféra vzájomného rešpektu, profesionálnej odbornosti a zodpovednosti. Útulok vytvára priestor pre prijímateľov, aby mohli vyjadriť svoj názor a spokojnosť s poskytovaním sociálnej služby. V rámci komunitných stretnutí sa prijímatelia majú možnosť zapojiť do diskusie, ktorá je vedená na konci komunitného stretnutia. Z komunitného stretnutia sa vedie zápisnica, ktorú majú prijímatelia k dispozícii v tlačenej forme a je umiestnená na nástenke na prízemí útulku. Okrem toho sa táto zápisnica zakladá do zariadenia s názvom zápisnice a je umiestňovaná v kancelárii sociálnych pracovníkov.

Cieľom je pripraviť prijímateľov do bežného života. Posilniť ich, podporiť a pomáhať im pri riešení bytovej otázky, vzťahových a rodinných problémov, nedostatku finančných prostriedkov či závislostí. Zlepšovanie finančnej gramotnosti, pomoc pri uplatňovaní sa na trhu práce, schopnosť orientovať sa v sieti inštitúcií, ktoré sú pre prijímateľov dôležité. Viesť ich hygienickým návykom, komunikačným zručnosťami a zodpovednosťou za svoje správanie.

Štandard:

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

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.

Spôsob plnenia

V pravidelných internaloch prebiehajú s prijímateľmi komunitné stretnutia, kde v rámci diskusie môžu prostredníctvom spätnej väzby zhodnotiť svoju spokojnosť, prípadne nespokojnosť s poskytovaním sociálnej služby. V prípade, ak by prijímatelia chceli spätnú väzbu poskytnúť anonymne, tak im je k dispozícii schránka na podávanie podnetov, ktorá je dostupná všetkým prijímateľom, dosiahnu na ňu aj prijímatelia, ktorí sa pohybujú na invalidnom vozíku. Je umiestnená na prízemí v útulku pri vstupe do pracovne. Toto miesto nesnímajú kamery.

1.2 Kritérium: 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.

Spôsob plnenia

Sociálna služba v útulku sa poskytuje každému žiadateľovi sociálnej služby (ďalej len žiadateľ), ktorý nemá zabezpečené ubytovanie alebo nemôže doterajšie bývanie užívať. Sociálna služba sa poskytuje bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické alebo iné zmýšľanie, národný pôvod alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie, zdravotné postihnutie a vek.

V prípade, ak žiadateľ príde do Klientskeho centra služieb (ďalej len KCS) na Mestskom úrade

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: **Štúrova 55, Nitra**

v Nitre, tak prichádza do kontaktu so zamestnancom mestského úradu. Zamestnanci počas rozhovoru so žiadateľom zisťujú, o aký druh sociálnej služby má záujem. Ak prejaví záujem o ubytovanie v útulku je mu poskytnutá *Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby v útulku pre ľudí bez domova* (viď formulár č. 1). Vyplnenú žiadosť záujemca odovzdá na KCS na Mestskom úrade v Nitre, kde bude následne táto žiadosť spracovaná a o jej výsledku bude záujemca písomne informovaný.

V prípade, ak žiadateľ príde do útulku, tak prvou kontaktnou osobou sú sociálni pracovníci. Tí počas rozhovoru so žiadateľom zisťujú, o aký druh poskytovania sociálnej služby má záujem. Následne zisťujú podrobnejšie informácie o živote žiadateľa. Prostredníctvom rozhovoru sa zameriavajú na krátku sociálnu anamnézu, bytovú anamnézu a finančné pomery. Žiadateľ je oboznámený, že môže využívať spoločenskú miestnosť, kde je umiestnená televízia, k dispozícii má knižnicu, kuchyňu, kde si môže pripravovať stravu, okrem toho má k dispozícii chladničku, mikrovlnnú rúru, sporák, rýchlvarnú kanvicu. Žiadateľ má taktiež vytvorené podmienky na pranie a žehlenie. Prvé pranie má žiadateľ zdarma a každé ďalšie pranie a žehlenie je spolpatnené. Má priestor na vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny a na používanie toalety. Tento priestor je rozdelený na mužskú a ženskú časť. V priestoroch útulku sa tak isto nachádza aj bezbariérová toaleta so sprchou, ktorú môže žiadateľ využívať. Žiadateľ má nárok na toaletný papier, ktorý mu vydáva sociálny pracovník. V útulku sú vytvorené podmienky aj na výdaj šatstva. Žiadateľ je informovaný, že za sociálnu službu sa platí úhrada za pobytovú sociálnu službu v súlade s Všeobecne záväzným nariadením Mesta Nitry č. 4/2014 o sociálnych službách v znení Dodatkov č. 1, 2, 3, 4, 5, 6 a 7. Žiadateľ obdrží aj informačný leták- *Sociálne služby v meste Nitra pre ľudí bez domova* (viď formulár č. 3), kde má podrobne rozpísané informácie o poskytovanej sociálnej službe. V prípade, že má žiadateľ záujem o poskytovanie sociálnej služby, musí vyplniť *Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby v útulku*, ktorú dostane priamo od sociálneho pracovníka v útulku alebo v KCS na Mestskom úrade v Nitre a na webovej stránke mesta Nitra v sekcii *Chcem vybaviť*, časť *Sociálne služby* → *Útulok pre ľudí bez domova* → *Žiadosti a formuláre* → *Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby v útulku pre ľudí bez domova*. Vyplnenú žiadosť žiadateľ môže odovzdať sociálnemu pracovníkovi v útulku alebo na mestskom úrade. Po uplynutí 1 roka poskytovania sociálnej služby môže prijímateľ požiadať o predĺženie sociálnej služby v útulku (viď formulár č. 2).

Záujemca o sociálnu službu (ďalej len záujemca) je informovaný o poskytovaní sociálnej služby aj prostredníctvom terénnych sociálnych pracovníkov, ktorí prichádzajú za nimi do ich prirodzeného prostredia. Sociálni pracovníci počas výkonu terénnej sociálnej práce využívajú informačné letáky, ktoré poskytujú záujemcom potrebné informácie a poradenstvo, ktoré sa týka poskytovania sociálnej služby v útulku pre bezdomovcov.

V prípade, že žiadateľ nemá záujem o poskytovanie sociálnej služby alebo mu jeho finančná situácia nedovoľuje využívať túto službu, tak je mu poskytnuté poradenstvo, ktoré sa týka ďalších možností ubytovania v rámci Nitrianskeho kraja. Okrem poradenstva sociálny pracovník žiadateľovi poskytne brožúru *Spríevodca sociálnymi službami v meste Nitra* (viď formulár č. 4), kde

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

nájde všetky sociálne služby, ktoré môže v prípade potreby využívať.

PRÍLOHY:

- Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby v útulku, Štúrova 55, 949 01 Nitra
- Žiadosť o predĺženie sociálnej služby v útulku, Štúrova 55, 949 01 Nitra
- Informačný leták Sociálne služby v meste Nitra pre ľudí bez domova
- Sprievodca sociálnymi službami v meste Nitra

1.3 Kritérium: 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).

Spôsob plnenia

Pri príchode nového žiadateľa sociálnej služby si žiadateľ vypíše žiadosť o poskytnutie sociálnej služby v útulku.

Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby v útulku obsahuje :

- Vyjadrenie zodpovedného pracovníka útulku- (sociálny pracovník sa vyjadrí, či odporúča alebo neodporúča poskytnúť sociálnu službu pre žiadateľa);
- Vyjadrenie starostu obce – (vypisuje sa v prípade, ak žiadateľ nemá trvalý pobyt v meste Nitra a ak obec nemá možnosť riešiť ubytovanie žiadateľa);
- Vyjadrenie obvodného lekára - (posudzuje sa zdravotná spôsobilosť žiadateľa pre poskytovanie sociálnej služby v útulku).

Po vyplnení žiadosti o poskytnutí sociálnej služby v útulku je potrebné, aby žiadateľ vyplnil žiadosť zo svojimi základnými údajmi a zanesol túto žiadosť do podateľne MsÚ v Nitre. Vedúci odboru sociálnych služieb MsÚ v Nitre následne poskytne stanovisko, v ktorom bude stanovený súhlas alebo nesúhlas s poskytovaním sociálnej služby v útulku pre bezdomovcov. Poskytovateľ sociálnej služby v prípade súhlasu spíše so žiadateľom *Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby v útulku* (viď formulár č. 5), ktorá sa uzatvára na dobu jeden rok. Žiadateľ po skončení doby, ktorá trvá 1 rok, môže dva krát podať žiadosť o predĺženie zmluvy na dobu 6 mesiacov.

Podpisom zmluvy sa Mesto Nitra sa ako poskytovateľ zaväzuje k poskytovaniu sociálnej služby v útulku. Zmluva musí obsahovať označenie zmluvných strán (údaje o prijímateľovi,

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: **Štúrova 55, Nitra**

poskytovateľovi), všeobecné ustanovenia, predmet zmluvy, druh a forma poskytovanej sociálnej služby, vecný rozsah sociálnej služby, deň začatia a čas poskytovania sociálnej služby, miesto poskytovania sociálnej služby, úhrada za sociálnu službu, spôsob určenia a platobné podmienky, ukončenie zmluvy, práva a povinnosti účastníkov, záverečné ustanovenia. Prijímatelia sú sociálnymi pracovníkmi oboznámení s obsahom zmluvy, o právach a povinnostiach, ktoré z nej vyplývajú, vrátane rozsahu a výšky úhrady za poskytnutie sociálnej služby. Úhrada za sociálnu službu sa určuje podľa skutočného počtu dní poskytovania sociálnej služby v kalendárnom mesiaci. Prijímatelia môžu úhradu za sociálnu službu zrealizovať v hotovosti do rúk sociálneho pracovníka, v hotovosti do pokladne Mestského úradu alebo bezhotovostne a to bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou.

Komunikácia medzi prijímateľmi a sociálnymi pracovníkmi je zrozumiteľná a rešpektuje zmyslové a kognitívne schopnosti prijímateľa. Prijímatelia sú súčasne oboznámení s *Ubytovacím poriadkom* (viď formulár č. 8). Svojím podpisom potvrdzujú *Súhlas so spracovaním osobných údajov-fotografia* (viď formulár č. 9), *Súhlas so spracovaním osobných údajov- video záznam* (viď formulár č. 10), *Prehlásenie o oboznámení sa s podmienkami poskytovania ubytovania v Útulku pre bezdomovcov* (viď formulár č. 11). Zmluva je vyhotovená v 3 exemplároch. Všetky 3 podpíše prijímateľ a následne primátor Mesta Nitra. Jedna kópia zostáva sociálnym pracovníkom Útulku pre bezdomovcov, druhá kópia zostáva u referentky OSS Mestského úradu Nitra a posledná tretia kópia zostáva prijímateľovi. Po podpise primátorom mesta Nitra zmluva nadobúda platnosť a účinnosť.

Po uplynutí 1 roka prijímatelia môžu požiadať o predĺženie poskytovanie sociálnej služby. Predĺženie sociálnej služby je možné realizovať 2x a to vždy na dobu 6 mesiacov.

V takomto prípade sociálny pracovník vyhotoví *Dodatok k Zmluve o poskytovaní sociálnej služby v Útulku pre bezdomovcov* (viď formulár č. 6). V prípade predĺženia sa postupuje identicky ako pri prvotnej žiadosti o poskytovanie sociálnej služby. V prípade, ak sa prijímateľ rozhodne ukončiť poskytovanie sociálnej služby, je s ním uzatvorená *Dohoda o ukončení Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v Útulku pre bezdomovcov* (viď formulár č. 7). V prípade, ak prijímateľ porušuje opakovane ubytovací poriadok tým, že nezachováva zásady slušnosti a dobrých mravov, opakovane po dobu 3 mesiacov neplatí úhradu za sociálne služby, je mu vypovedaná zmluva a poskytovanie sociálnej služby je tým dňom ukončené. Všetky tieto písomnosti sú uložené v uzamykateľnej skrini v kancelárii sociálnych pracovníkov, v príslušnom spisovom obale prijímateľa.

PRÍLOHY:

- Zmluva o poskytovaní sociálnej služby v Útulku pre bezdomovcov v Nitre
- Ubytovací poriadok
- Súhlas so spracovaním osobných údajov
- Prehlásenie o oboznámení sa s podmienkami poskytovania v Útulku pre bezdomovcov
- Dodatok k Zmluve o poskytovaní sociálnej služby v Útulku pre bezdomovcov

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

- Dohoda o ukončení Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v Útulku pre bezdomovcov

Štandard:

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.

Spôsob plnenia

Ak žiadateľ odmietne podpísať Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby v Útulku pre bezdomovcov v Nitre, zmluva sa stáva neplatnou a žiadateľovi nie je poskytnutá táto služba. Sociálni pracovníci žiadateľovi poskytnú poradenstvo, ktoré sa týka ďalších možností ubytovania v rámci Nitrianskeho kraja. Okrem poradenstva sociálni pracovníci žiadateľovi poskytnú brožúru Sprievodca sociálnymi službami v meste Nitra, kde nájde všetky sociálne služby, ktoré môže v prípade potreby a splnenia podmienok využívať.

1.4 Kritérium: 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.

Spôsob plnenia

Na výkon sociálnej práce so záujemcami a prijímateľmi sa využívajú rôzne metódy a techniky. Pri prvotnom kontakte so záujemcom o sociálnu službu sociálni pracovníci využívajú hlavne metódu rozhovoru a pozorovania. Prostredníctvom rozhovoru zisťujú bližšie informácie o živote záujemcu, ktoré sa týkajú jeho rodinných vzťahov, kariéry, príjmu, bytovej otázky a podobne. Zároveň

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: **Štúrova 55, Nitra**

sociálni pracovníci využívajú aj pozorovanie na sledovanie neverbálnych prejavov záujemcu.

Ak sa záujemca stane prijímateľom, tak sociálni pracovníci začínajú vykonávať sociálnu prácu s jednotlivcom, ktorá je rozdelená do niekoľkých etáp. Prvou etapou je adaptácia prijímateľa. V tejto etape sa sociálni pracovníci snažia ku prijímateľom priblížiť a postupne si s nimi budovať vzťah založený na dôvere. Prijímatelia sa okrem iného oboznamujú s internými dokumentami útulku. Okrem spomínaného rozhovoru a pozorovania, sociálni pracovníci využívajú hlavne sociálne poradenstvo. Takáto forma poradenstva je najčastejšie zameraná na zlepšovanie vzťahov s rodinou, riešenie aktuálneho zdravotného stavu, hľadanie si nového zamestnania, či splácanie dlhov a exekúcií. Sociálni pracovníci pri rozhovore s prijímateľmi využívajú techniky aktívneho počúvania, parafrázovanie, sumarizáciu či zrealňovanie prijímateľov. Ku všetkým prijímateľom pristupujú s úctou a rešpektom, využívajú individuálny a holistický prístup, čiže sa zameriavajú bio- psycho- socio-spirituálnu oblasť prijímateľov. Pri práci s prijímateľmi využívajú aj tvorbu individuálneho plánu. Tento plán je zameraný na hlbšiu anamnézu prijímateľov, stanovenie si cieľov, ktoré chce dosiahnuť, činnosti akými chce tento cieľ dosiahnuť a v samotnom závere ide o zhodnotenie naplnenia takejto formy plánovania. Každý prijímateľ má po prijatí do útulku vedený spisový obal, do ktorého sú zaznamenávané písomné podklady, písomné záznamy z poradenstva, či akékoľvek iné dôležité náležitosti, ktoré sa týkajú daného prijímateľa. Tento spis sa eviduje počas pobytu prijímateľa a po jeho skončení sa archivuje. Spisové obaly sa nachádzajú v kancelárii sociálnych pracovníkov v uzamykateľnej skrini.

Okrem sociálnej práce s jednotlivcom sociálni pracovníci využívajú aj skupinovú sociálnu prácu. Túto formu využívajú najčastejšie na komunitných stretnutiach, kde majú prijímatelia možnosť vyjadriť sa k aktuálnym problémom a situáciám v rámci spoločnej diskusie. Táto diskusia im umožňuje dávať si navzájom spätnú väzbu na ich správanie, či skutky. Z komunitného stretnutia sa vedie zápis, ktorý majú prijímatelia k dispozícii v tlačenej forme a je umiestnený na nástenke na prízemí útulku.

Sociálne poradenstvo, mapovanie potrieb a usmerňovanie vykonávajú sociálni pracovníci aj prostredníctvom terénnej sociálnej práce v prirodzenom prostredí záujemcov a rovnako aj prijímateľov, ktorým bolo ukončené poskytovanie tejto sociálnej služby a bol im pridelený sociálny byt. Sociálni pracovníci monitorujú adaptáciu prijímateľov v novom prostredí, kde vedú svoj samostatný život.

1.5 Kritérium: 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

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

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. 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.

Spôsob plnenia

Po príchode (uzavretí Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v útulku pre bezdomovcov) prijímateľa nastupuje fáza adaptácie, ktorá trvá 1 mesiac. Po ulynutí tejto doby sa s prijímateľom vypracováva *Individuálny plán pre prijímateľa sociálnej služby v Útulku pre bezdomovcov v Nitre* (viď formulár č. 12). Na túto metódu práce s prijímateľom môže byť využívaná aj poradenská miestnosť, ktorá sa nachádza na prízemí budovy. Individuálny plán obsahuje identifikačné údaje prijímateľa, dátum začatia poskytovanej sociálnej služby, anamnézu, sociálnu diagnózu, hlavný cieľ a čiastkové ciele, použité metódy na plnenie cieľa, plán činností a dátum vypracovania individuálneho plánu. Intenzita stretávania kľúčového pracovníka s prijímateľom je individuálna, podľa potrieb prijímateľa. Individuálny plán je vypracovávaný v elektronickej podobe a je umiestnený v počítači sociálneho pracovníka, ktorý s prijímateľom vedie individuálny plán. Po stanovení cieľa a postupných krokov sociálny pracovník individuálny plán vytlačí a podpísaný ho založí do spisového obalu prijímateľa, ktorý je umiestnený v uzamykateľnej skrini v kancelárii sociálneho pracovníka.

PRÍLOHY:

- Individuálny plán pre prijímateľa sociálnej služby v Útulku pre bezdomovcov v Nitre

Štandard:

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

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

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.

Spôsob plnenia

Minimálne raz za 6 mesiacov realizuje kľúčový pracovník s prijímateľom vyhodnotenie individuálneho plánu, ktoré sa zaznamenáva do *Formuláru vyhodnotenia individuálneho plánu* (viď formulár č. 13) . Vo vyhodnotení individuálneho plánu kľúčový pracovník slovne popíše, či sa podarilo prijímateľovi stanovené ciele naplniť, prípadne, či mal prijímateľ počas plnenia plánu prekážky, ktoré mu bránili v jeho naplnení. Pracovník sa zameriava aj na to, aké nové skúsenosti prijímateľ získal. Formulár vyhodnotenia je zaznamenávaný v písomnej podobe a je zakladaný do spisového obalu prijímateľa, ktorý je v uzamykateľnej skrini v kancelárii sociálneho pracovníka. Prijímateľ má prístup k vypracovanému individuálnemu plánu a k jeho vyhodnoteniu. V prípade ak sa prijímateľovi podarilo naplniť cieľ, ktorý si stanovil, tak po vyhodnotení si môže zvoliť nový cieľ. Ak sa cieľ nepodarilo naplniť, tak má prijímateľ na výber. Môže pokračovať v plnení pôvodného cieľa alebo cieľ zmeniť.

PRÍLOHY:

- Formulár vyhodnotenia individuálneho plánu

Štandard:

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.

Spôsob plnenia

Každý prijímateľ má právo na výber kľúčového pracovníka, ktorý ho bude sprevádzať pri plnení individuálneho plánu. Výber kľúčového pracovníka sa realizuje prostredníctvom *Formuláru výberu kľúčového pracovníka v rámci individuálneho plánu* (viď formulár č. 14). Tento formulár prijímateľ dostane od sociálnych pracovníkov a svoju voľbu vo formulári zakrúžkuje a odovzdá sociálnym pracovníkom. Následne kľúčový pracovník, ktorého si prijímateľ vybral, začne tvorbu individuálneho plánu. Formulár sa následne založí do spisového obalu prijímateľa, ktorý je v uzamykateľnej skrini v kancelárii sociálneho pracovníka.

PRÍLOHY:

- Formulár výberu kľúčového pracovníka v rámci individuálneho plánu

1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

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.

Spôsob plnenia

V útulku sa poskytuje všetkým prijímateľom podpora a pomoc pri uplatňovaní sa na trhu práce aktívnym vyhľadávaním pracovných ponúk. Prijímatelia majú v poradenskej miestnosti k dispozícii počítač, pomocou ktorého si môžu samostatne hľadať pracovné ponuky či vytvárať životopisy. Prijímatelia majú možnosť realizovať nácvičné pracovné pohovory s pomocou sociálnych pracovníkov. Sú edukovaní o náležitostiach pracovných zmlúv. V útulku sa podporujú, posilňujú a rozvíjajú osobnostné vlastnosti, zručnosti a skúsenosti prostredníctvom aktívneho a zmysluplného trávenia voľného času či komunitných stretnutí. Prijímatelia môžu svoje zručnosti rozvíjať v oblasti domácich prác, svoje vedomosti si môžu dopĺňať čítaním literatúry, ktorá je verejne dostupná v spoločenských priestoroch.

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaní 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.

Spôsob plnenia

Na kontaktovanie sa s inými prijímateľmi môžu využívať spoločenskú miestnosť, kde sa okrem iného realizujú komunitné stretnutia. Tie vytvárajú priestor na vyjadrenie názorov či bližšie spoznanie sa s novými prijímateľmi. Prijímateľom je umožnený kontakt s rodinou a blízkymi osobami. Na kontaktovanie môžu využívať služobný mobilný telefón a počítač v poradenskej miestnosti.

Štandard:

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).

Spôsob plnenia

Sociálni pracovníci útulku sú prijímateľom nápomocní pri kontaktovaní sa s inštitúciami ako

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

napríklad úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, sociálna poisťovňa, zdravotná poisťovňa, lekár, súd a iné. Prijímatelia na kontaktovanie sa s inštitúciami môžu využiť služobný mobilný telefón, počítač, prípadne môžu využiť aj službu sociálnej asistencie.

PRÍLOHY:

- Zoznam chránaných dielní v Nitrianskom kraji (viď formulár č. 15)

1.7 Kritérium: Podpora pri zabezpečovaní 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.

Spôsob plnenia

V prípade potreby je prijímateľom ponúknutá sociálna asistencia do zdravotníckeho zariadenia. Asistenciu realizujú sociálni pracovníci útulku. Z tejto sociálnej asistencie je následne vypracovaný písomný záznam, ktorý sa zakladá do spisového obalu prijímateľa. Uložený je v kancelárii sociálnych pracovníkov v uzamykateľnej skrini.

Štandard:

Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby zabezpečuje alebo realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmiernenie 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.

Spôsob plnenia

Všetci prijímatelia majú právo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti a prevenciu v oblasti zdravia. Na komunitných stretnutiach sociálni pracovníci zisťujú od prijímateľov, aké témy ich v rámci zdravotnej starostlivosti zaujímajú. Minimálne 2 x do roka sa realizujú preventívne aktivity zamerané napríklad na poskytovanie prvej pomoci, screeningové vyšetrenie na pohlavne prenosné ochorenia a krvou prenosné ochorenia či screening očí. Prijímatelia majú možnosť kontroly svojho krvného tlaku prostredníctvom tlakomeru. Toto meranie vykonávajú sociálni pracovníci v ranných hodinách prijímateľom, ktorým takáto kontrola bola nariadená zo strany ošetrojúceho lekára. O meraniach krvného tlaku sa vypracováva záznam.

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

1.8 Kritérium: 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 krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán).

Spôsob plnenia

Na základe praktických skúseností pri výkone sociálnej práce v útulku boli zadefinované tieto možnosti krízových situácií:

1. Krízové situácie – havarijné:

- **Požiar** – v prípade požiaru sa postupuje podľa interných dokumentov - Zásady protipožiarnej bezpečnosti a Požiarne poplachové smernice, vydaných Mestom Nitra. S týmito dokumentmi sú prijímatelia oboznamovaní už pri podpise Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v útulku. Všetci zamestnanci, ako aj prijímatelia sú povinní správať sa v útulku tak, aby nezapríčinili vznik požiaru. V prípade vzniku požiaru, každý, kto ho spozoruje a môže ho sám uhasiť, je povinný bez zbytočného odkladu tak urobiť. V prípade už vzniknutého požiaru zamestnanci vyhlásia požiaru poplach volaním „HORÍ“ a zabezpečia odchod prijímateľov z okolia požiaru do bezpečného priestoru podľa vyznačenej únikovej cesty, uzatvoria hlavný uzáver plynu, vody, odpoja ističe elektriny a následne použijú k haseniu základné hasiace zariadenia rozmiestnené v útulku napr. prenosné hasiace prístroje. V prípade šírenia požiaru je bezodkladne potrebné privolať Hasičský a záchranný zbor Nitra (**tel. č. 150, 112**), po príchode ktorého sa postupuje podľa pokynov veliteľa zásahu. V útulku bol realizovaný nácvik modelovej situácie v prípade vzniku požiaru so zamestnancami a prijímateľmi v 1/2022.
- **Havarijný stav na vodovodnom potrubí** – prijímatelia informujú zamestnancov útulku, ktorí uzavrú hlavný uzáver vody a následne kontaktujú pohotovostnú službu Západoslovenskej vodárenskej spoločnosti a.s. Nitra na tel. č. **037/694 9336, 0904 259 687**. V prípade neprítomnosti zamestnancov prijímatelia ihneď po zistení poruchy kontaktujú vyššie uvedenú pohotovostnú službu.
- **Výpadok elektrickej energie** – prijímatelia informujú zamestnancov, ktorí skontrolujú hlavný istič elektrickej energie a v prípade potreby kontaktujú pohotovostnú službu Západoslovenskú energetiku a.s. Nitra na tel. č. **0800 111567**. V prípade neprítomnosti zamestnancov prijímatelia ihneď po zistení poruchy kontaktujú vyššie uvedenú pohotovostnú službu.
- **Havarijný stav na plynovom potrubí** – prijímatelia informujú zamestnancov, ktorí uzavrú

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: **Štúrova 55, Nitra**

hlavný uzáver plynu a následne kontaktujú pohotovostnú službu Slovenského plynárenského priemyslu - distribúcia a.s. Nitra na tel. č. **0850 111727**. V prípade neprítomnosti zamestnancov prijímateľa ihneď po zistení poruchy kontaktujú vyššie uvedenú pohotovostnú službu.

- **Výpadok tepelného zdroja** – prijímateľa informujú zamestnancov, ktorí kontaktujú zodpovedného pracovníka /správcu vykurovacieho zariadenia/ na tel. č. **0903 373230**, v prípade neprítomnosti zamestnancov prijímateľa sociálnej služby ihneď po zistení poruchy kontaktujú vyššie uvedeného správcu.
- **Zasiahnutie elektrickým prúdom** - sociálni pracovníci zavolajú na linku **155/112**, poskytnú osobe, ktorá bol zasiahnutá elektrickým prúdom masáž srdca a umelé dýchanie, ošetrí popáleniny, prípadne ďalšie poranenia.
- **Veterná/dažďová víchrica/smršť** - nevychádzať z priestorov, ak to nie je nevyhnutné, zatvoriť a zabezpečiť všetky okná a dvere, nezdržiavať sa a voľných plochách a nezdržiavať sa pri labilných prekážkach.
- **Zemetrasenie** - nájsť bezpečné miesto (rám dverí, priestor pod stolom), dávať pozor pri opäšťaní priestorov na padajúce predmety, sadnúť si a chrániť si hlavu, zachovať pokoj, poskytnúť prvú pomoc zraneným a riadiť sa inštrukciami bezpečnostných zložiek.
- **Anonymné oznámenie – uloženie bomby, trhaviny, použitie nebezpečnej látky-** v prípade nálezu podozrivého predmetu okamžite oznámiť skutočnosť na linke **158/112**, nedotýkať sa podozrivého predmetu, zabezpečiť priestory podľa potreby, zobrať si so sebou všetky osobné veci, rešpektovať inštrukcie bezpečnostných zložiek riadiacich akciu, opustiť priestory, zdržiavať sa na bezpečnom mieste.

V rámci komunitných stretnutí je pravidelne vykonávaná osвета – opakovanie postupu a dôležitých telefónnych čísel pri vzniku krízových havarijných situácií. Požiarne poplachové smernice a príslušné telefónne kontakty súvisiace s konkrétnym druhom havarijnej situácie sú umiestnené na viditeľnom mieste na nástennej tabuli v útulku.

2. Krízové situácie – vo vzťahu prijímateľ- prijímateľ- zamestnanec:

- **Agresívne správanie prijímateľa sociálnej služby** – ak má zamestnanec podozrenie, že ide o potenciálne agresívneho prijímateľa a situácia sa mu môže vymknúť spod kontroly, je dôležité aby neostal s prijímateľom osamote, snaží sa vyhľadať pomoc kolegov. V prípade, že majú zamestnanci útulku pocit ohrozenia zo strany prijímateľa sociálnej služby kontaktujú Mestskú políciu. V prípade fyzického napadnutia iného prijímateľa alebo zamestnanca sociálny pracovník s prijímateľom ukončí zmluvu o poskytovaní sociálnej služby podľa Čl. IX, bod 1 Ubytovacieho poriadku útulku, v prípade závažného fyzického napadnutia je situácia riešená privolaním polície. Ak došlo k zraneniu prijímateľa sociálnej služby je privolaná lekárska pomoc.
- **Poškodenie majetku** – v prípade zistenia poškodenia majetku prijímateľ sociálnej služby nahradí vzniknutú škodu, ktorú spôsobil z vlastných finančných prostriedkov. V prípade, že sa nepodarí zistiť osobu, ktorá spôsobila poškodenie majetku, podieľajú sa na náhrade

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: **Štúrova 55, Nitra**

škody všetci prijímatelia sociálnej služby v útulku rovnakým dielom.

- **Násilné sexualizované správanie** – v prípade, že sa jedná o situáciu sexuálneho zneužívania medzi prijímateľmi, zamestnanci oznámia zistenú skutočnosť na príslušné orgány činné v trestnom konaní a zároveň informujú o tejto skutočnosti vedúceho Odboru sociálnych služieb Mestského úradu v Nitre. Následne sa s prijímateľom ukončuje zmluva o poskytovaní sociálnej služby v útulku.
- **Úraz prijímateľa sociálnej služby** – v prípade, že príde k úrazu prijímateľa, zamestnanci útulku podajú zranenému prvú pomoc a podľa závažnosti úrazu zavolajú na linku **155/112** a postupujú podľa ich pokynov. V prípade neprítomnosti zamestnancov v útulku prijímatelia postupujú podľa závažnosti úrazu, pokiaľ nedokážu poskytnúť zranenému prvú pomoc volajú bezodkladne linku **155/112**.
- **Suicídálne správanie prijímateľa sociálnej služby** – v prípade, že príde u prijímateľa k suicídálnemu správaniu, zamestnanci útulku podajú zranenému prvú pomoc a privolajú linku **155/112** a postupujú podľa ich pokynov. V prípade neprítomnosti zamestnancov v útulku prijímatelia volajú bezodkladne linku **155/112**.
- **Úmrtie prijímateľa sociálnej služby** – zamestnanci útulku po úmrtí prijímateľa kontaktujú linku **155/112** a postupujú podľa ich pokynov. V prípade neprítomnosti zamestnancov v útulku prijímatelia kontaktujú linku **155/112** a postupujú podľa ich pokynov. Následne informujú vedúceho Odboru sociálnych služieb Mestského úradu v Nitre.

3. Krízové situácie – iné

- **Vniknutie cudzej osoby do útulku** – do útulku je zakázaný vstup a poskytnutie nocľahu osobám, ktorým poskytnutie sociálnej služby nebolo schválené primátorom mesta Nitry v zmysle VZN Mesta Nitry č. 4/2014 o sociálnych službách v znení neskorších dodatkov (ďalej len „VZN č. 4/2014“). V prípade pokusu o vniknutie, resp. po vstupe cudzej osoby do útulku, zamestnanci cudziu osobu vyzvú k opusteniu útulku. Ak aj napriek výzve cudzia osoba útulok neopustí, zamestnanci okamžite telefonicky požiadajú políciu o súčinnosť a zásah vo veci nápravy, príp. vykázania nežiaducej osoby z útulku. Ak zamestnanci nie sú prítomní na pracovisku, postupujú prijímatelia sociálnej služby prítomní v útulku obdobným spôsobom ako je vyššie uvedené.
- **Výskyt škodlivého hmyzu v útulku** – pri zistení výskytu škodlivého hmyzu v útulku je privolaná dezinfekčná firma. Miestnosť výskytu spolu s osobnými vecami prijímateľa sociálnej služby prechádzajú dezinfekciou. Prijímateľovi sociálnej služby je pridelená náhradná ubytovacia jednotka, nevyhnutné ošatenie a posteľná bielizeň. Miestnosť výskytu je uzatvorená podľa pokynov pracovníka dezinfekčnej firmy, ktorá následne vykoná potrebnú dezinfekciu.
- **Šírenie nebezpečnej choroby v útulku** – pri výskyte nebezpečného ochorenia zamestnanci útulku a prijímatelia sociálnej služby v útulku dodržiavajú a reálne uplatňujú postupy a pravidlá v zmysle záväzného postupu vydaného Ministerstvom zdravotníctva SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pre poskytovateľov sociálnych služieb v súvislosti s nekontrolovateľným šírením nebezpečnej choroby. V prípade ochorenia

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

COVID-19 má útulok vypracovaný krízový plán.

Štandard:

Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímatelia sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu 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 preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

Spôsob plnenia

V prípade ak dôjde k telesnému a netelesnému obmedzeniu prijímateľa sa pracovník riadi *Pravidlami pre použitie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia* (viď formulár č. 16) a je o tejto skutočnosti informované Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky prostredníctvom *Oznámenia o obmedzení prijímateľa sociálnej služby* (viď formulár č. 17).

PRÍLOHY

- Pravidlá pre použitie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia
- Oznámenie o obmedzení prijímateľa sociálnej služby

1.9 Kritérium: 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. V útulku sa netoleruje žiadna forma týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

Spôsob plnenia

Zamestnanci sú pravidelne preškolovaní v oblasti základných ľudských práv a slobôd. K prijímateľom pristupujú s rešpektom, úctou so zreteľom na dodržiavanie základných ľudských práv.

Štandard:

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 vyhovená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

Spôsob plnenia

Ak sociálny pracovník identifikuje, že dochádza ku takémuto správaniu zo strany prijímateľov sociálnej služby, tak postupuje podľa vypracovného postupu krízových situácií. Obeti takéhoto činu poskytne poradenstvo a odporučí jej kontakty na poskytovateľov sociálnych služieb pre obeť domáceho násillia. Ak je miera skutku závažná, kontaktuje taktiež políciu. V prípade, že sa takéhoto skutku dopustí niekto z personal, tak je o takomto správaní informovaný vedúci Odboru sociálnych služieb, ktorá z tejto situácie vyvodí právnu zodpovednosť.

PRÍLOHA:

- Zoznam poskytovateľov sociálnych služieb pre obeť domáceho násillia (viď formulár č. 18)

1.10 Kritérium: 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.

Spôsob plnenia

Prijímatelia v útulku majú možnosť vyjadriť svoj názor s kvalitou poskytovaných služieb

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

prostredníctvom komunitných stretnutí, kde v rámci diskusie môžu poskytnúť spätnú väzbu. Ak prijímateľ využije tento priestor a v rámci diskusie uvedie, že chce podať sťažnosť, tak sa to rieši hneď v danom moment, alebo bezprostredne po skončení komunitného stretnutia, ak ide o sťažnosť osobného charakteru a prijímateľ ju nechce riešiť pred ostatnými prijímateľmi. Vyriešenie verejnej sťažnosti sa uvádza do zápisnice. Zápisnica z komunitného stretnutia je verejne prístupná prijímateľom a je umiestnená na nástenke na prízemí útulku. Zverejnená je do konania ďalšieho komunitného stretnutia. Zápisnica z komunitného stretnutia sa zasiela vedúcej OSS prostredníctvom emailu. Ak sa niektorí z prijímateľov rozhodne, že svoju spokojnosť s poskytovaním sociálnej služby chce vyjadriť anonymne, tak môže na tento úkon využiť schránku na podnety, ktorá je umiestnená na dostupnom mieste v budove útulku. Schránka sa vyberá raz za týždeň a nie je v dosahu kameravého system.

Štandard:

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.

Spôsob plnenia

Prijímateľ má viaceré možnosti podania sťažnosti. Svoju sťažnosť môže podať písomne, ústne, telefonicky alebo anonymne. Napísanú ju môže odovzdať do schránky umiestnenej v priestoroch útulku, ktorémukoľvek zamestnancovi, ktorý ju postúpi ďalej alebo priamo u vedúcej Odboru sociálnych služieb MsÚ v Nitre. Ústne môže sťažnosť podať zamestnancovi, ktorý ju predloží vedúcej Odboru sociálnych služieb alebo môže túto sťažnosť podať priamo vedúcej Odboru sociálnych služieb. O ústnej sťažnosti sa vypracuje písomný *Záznam o ústnej sťažnosti* (viď formulár č. 22). Telefonickú sťažnosť môže podať ktokoľvek a následne ju preberajúci predloží vedúcej Odboru sociálnych služieb. Prijímateľ sa môže sťažovať aj anonymne, táto sťažnosť neobsahuje údaje potrebné k identifikácii sťažovateľa. Každá sťažnosť sa eviduje do *Tabuľky evidencie sťažností v Útulku pre bezdomovcov v Nitre* (viď formulár č. 21). Eviduje sa v elektronickej forme a je umiestnená v počítači sociálnych pracovníkov. V evidencii je uvedené meno a priezvisko, adresa trvalého pobytu sťažovateľa, komu bola sťažnosť predložená, forma sťažnosti, zameranie sťažnosti, dôvod sťažnosti, dátum predloženia sťažnosti a podpis zamestnanca, ktorý sťažnosť prijal.

V prípade, že sa prijímateľ sťažuje na zamestnancov útulku, tak je o tejto skutočnosti informovaná vedúca Odboru sociálnych služieb, ktorá danú sťažnosť rieši. Spôsob postupu prijímania, evidovania, vybavovania a kontroly sťažností a petícií upravuje *Smernica č. 4/2010 o postupe a prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v podmienkach Mesta Nitry* (viď formulár č. 19) a *Pravidlá upravujúce podávanie a riešenie sťažností v Útulku pre bezdomovcov* (viď formulár č. 20).

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

PRÍLOHY:

- Smernica č. 4/2010 o postupe a prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v podmienkach Mesta Nitra
- Pravidlá upravujúce podávanie a riešenie sťažností v Útulku pre bezdomovcov
- Tabuľka evidencie sťažností v Útulku pre bezdomovcov v Nitre
- Záznam o ústnej sťažnosti

Štandard:

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.

Spôsob plnenia

V prípade ak prijímateľ chce využiť právne poradenstvo, môže tak urobiť. Sociálny pracovník pre prijímateľa vyhledá vhodnú právnu pomoc na základe jeho preferencií. Môže ísť napríklad o Centrum právnej pomoci, ktoré svoje služby poskytuje bezplatne, prípadne iné podľa potrieb prijímateľa. Na samotné právne poradenstvo môže prijímateľ využiť poradenskú miestnosť, ktorá zabezpečí súkromie.

1.11 Kritérium: 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 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.

Spôsob plnenia

Záujemca, prijímateľ a jeho rodina môžu získať informácie v KCS na Mestskom úrade v Nitre, v Útulku pre bezdomovcov v Nitre a na webovej stránke mesta Nitra v sekcii Chcem vybaviť, časť Sociálne služby → Útulok pre ľudí bez domova. Sociálni pracovníci sa im snažia poskytnúť

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

informácie v zrozumiteľnej forme. V prípade sluchového postihnutia pracovníci na komunikáciu použijú *Informačná kartička pre prijímateľov sociálnej služby v útulku pre bezdomocov* (viď formulár č. 23). V prípade potreby oslovia poskytovateľa tlmočnickej služby. Každý prijímateľ obdrží túto informačnú kartičku pri začatí poskytovania sociálnej služby.

PRÍLOHY:

- Informačná kartička pre prijímateľov sociálnej služby v útulku pre bezdomocov

Štandard:

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

Spôsob plnenia

Záujemcovia sú informovaní o poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom terénnych sociálnych pracovníkov, ktorí prichádzajú za nimi do ich prirodzeného prostredia. Sociálni pracovníci počas výkonu terénnej sociálnej práce využívajú informačné letáky, ktoré poskytujú záujemcom potrebné informácie a poradenstvo, ktoré sa týka poskytovania sociálnej služby v útulku.

Štandard:

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

Spôsob plnenia

Sociálni pracovníci útulku sa pravidelne zúčastňujú odborných školení a rôznych workshopov aby zabezpečili odbornú komunikáciu, ktorá bude zohľadňovať individuálne potreby prijímateľa.

Štandard:

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.

Spôsob plnenia

Sociálni pracovníci poskytujú informácie osobného charakteru v kancelárií alebo v poradenskej miestnosti, takou formou aby boli zrozumiteľné pre záujemcu a prijímateľa.

1.12 Kritérium: 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).

Spôsob plnenia

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

Prijímatelia majú možnosť využívať na komunikáciu služobný mobilný telefón, počítač v poradenskej miestnosti a komunikačné prostriedky, ktoré si sami zaobstarajú.

Štandard:

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.

Spôsob plnenia

Pri využívaní komunikačných prostriedkov v kancelárskych priestoroch sociálnych pracovníkov majú prijímatelia zabezpečené primerané súkromie. Prijímatelia môžu komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia.

Štandard:

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.

Spôsob plnenia

Prijímatelia si na komunitnom stretnutí zo dňa 20. 1. 2023 odhlasovali, že si neželajú prijímať žiadne návštevy v útulku. Táto informácia je uvedená v zápisnici z komunitného stretnutia. Takáto forma hlasovania prebehne vždy v januári pre nasledujúci kalendárny rok.

Štandard:

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.

Spôsob plnenia

Prijímatelia sa môžu pohybovať v priestoroch útulku bez obmedzení, okrem priestorov pre prevádzku. Do kancelárie sociálnych pracovníkov sa prijímatelia dostanú v čase od 7:00 do 19:00. Prijímatelia sa môžu stretávať a vzájomne komunikovať v ktorejkoľvek časti útulku, primárne však v spoločenskej miestnosti či kuchyni.

1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

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.

Spôsob plnenia

Prijímateľom je poskytované poradenstvo v oblasti zabezpečenia finančných prostriedkov, ktoré vykonáva sociálny pracovník (napr. dávka v hmotnej núdzi, príspevok na bývanie, starobný a invalidný dôchodok). Sociálny pracovník sa snaží prijímateľom učiť základom finančnej gramotnosti. Okrem toho ich informuje o dostupnosti nájomného bývania a aktuálnych možnostiach na zabezpečenie si nezávislého života. V prípade potreby poskytuje taktiež poradenstvo v tejto oblasti.

Štandard:

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

Spôsob plnenia

V prípade záujmu prijímateľov, sociálny pracovník poskytuje informácie o voľných pracovných pozíciách či chránených dielňach a ďalších rôznych pracovných ponukách. Prijímatelia si môžu tieto informácie taktiež vyhľadať prostredníctvom počítača v poradenskej miestnosti. Sociálny pracovník je nápomocný pri tvorbe životopisu. Prijímatelia majú prístup ku knižnici, ktorá sa nachádza v spoločenskej miestnosti, kde si môžu rozširovať svoje vedomosti.

Štandard:

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.

Spôsob plnenia

Prijímatelia sú informovaní o konaní a termíne volieb a sú podporovaní v účasti na voľbách. Taktiež sú podporovaní, v prípade ak sa chcú zapojiť do organizácií, o ktoré majú záujem. Sú informovaní o spoločenských podujatiach, ktoré sú organizované v meste Nitra.

Štandard:

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

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.

Spôsob plnenia

Minimálne 2 x do roka budú realizované preventívne aktivity zamerané napríklad na poskytovanie prvej pomoci, screeningové vyšetrenie na pohlavne prenosné ochorenia a krvou prenosné ochorenia či screening očí. Tieto aktivity budú vykonávať prizvaní odborníci. Prostredníctvom komunitných stretnutí budú sociálni pracovníci útulku taktiež vykonávajú preventívne aktivity, zamerané na témy, o ktoré majú prijímatelia záujem. Počas roka budú prijímatelia informovaní o tom, že sa môžu zapojiť do rôznych športových aktivít, ísť na spoločný výlet, či navštíviť divadlo, výstavy, koncerty, návštevy múzeí.

1.14 Kritérium: 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 prinávrátení 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.

Spôsob plnenia

Sociálni pracovníci v útulku podporujú prijímateľov pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony, napomáhajú pri konaní o prinávrátení spôsobilosti, pričom zachovávajú rešpekt a úctu. V prípade ak je prijímateľ pozbavený spôsobilosti na právne úkony, má právo si určiť dôverníka, ktorý ho bude zastupovať vo všetkých právnych úkonoch.

1.15 Kritérium: 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.

Spôsob plnenia

Každý prijímateľ má právo na výber osoby, ktorej plne dôveruje. Prijímateľ písomne poverí

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

dôverníka, prostredníctvom predpísaného formuláru. Výber dôverníka rešpektujú všetci zamestnanci a s daným dôverníkom kooperujú pri riešení rôznych situácií, ktoré sa v živote prijímateľa vyskytnú. Prijímateľovi sa taktiež poskytuje asistencia pri určení dôverníka, prostredníctvom vopred pripraveného *Písomného poverenia dôverníka* (viď formulár č. 24).

PRÍLOHY:

- Písomné poverenie dôverníka

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: Štúrova 55, Nitra

REGISTER FORMULÁROV PRE I. OBLASŤ PROCEDURÁLNE PODMIENKY:

- FORMULÁR č. 1 k 1.2 Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby v útulku, Štúrova 55, 949 01 Nitra
- FORMULÁR č. 2 k 1.2 Žiadosť o predĺženie sociálnej služby v útulku, Štúrova 55, 949 01 Nitra
- FORMULÁR č. 3 k 1.2 Informačný leták Sociálne služby v meste Nitra pre ľudí bez domova
- FORMULÁR č. 4 k 1.2 Sprievodca sociálnymi službami v meste Nitra
- FORMULÁR č. 5 k 1.3 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby v Útulku pre bezdomovcov v Nitre
- FORMULÁR č. 6 k 1.3 Dodatok k Zmluve o poskytovaní sociálnej služby v Útulku pre bezdomovcov
- FORMULÁR č. 7 k 1.3 Dohoda o ukončení Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v Útulku pre bezdomovcov
- FORMULÁR č. 8 k 1.3 Ubytovací poriadok
- FORMULÁR č. 9 k 1.3 Súhlas so spracovaním osobných údajov- fotografia
- FORMULÁR č. 10 k 1.3 Súhlas so spracovaním osobných údajov- video záznam
- FORMULÁR č. 11 k 1.5 Prehlásenie o oboznámení sa s podmienkami poskytovania v útulku pre bezdomovcov
- FORMULÁR č. 12 k 1.5 Individuálny plán pre prijímateľa sociálnej služby v Útulku pre bezdomovcov v Nitre
- FORMULÁR č. 13 k 1.5 Formulár vyhodnotenia individuálneho plánu
- FORMULÁR č. 14 k 1.5 Formulár výberu kľúčového pracovníka v rámci individuálneho plánu
- FORMULÁR č. 15 k 1.6 Zoznam chránených dielní v Nitrianskom kraji
- FORMULÁR č. 16 k 1.8 Oznámenie o obmedzení prijímateľa sociálnej služby
- FORMULÁR č. 17 k 1.9 Zoznam poskytovateľov sociálnych služieb pre obeť domáceho násillia
- FORMULÁR č. 18 k 1.10 Smernica č. 4/2010 o postupe a prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v podmienkach Mesta Nitry
- FORMULÁR č. 19 k 1.10 Pravidlá upravujúce podávanie a riešenie sťažností v Útulku pre bezdomovcov

Dátum vyhotovenia: 3. 7. 2023

Dátum aktualizácie:

Schválila: PhDr. Naďa Šimová

Strana 24 z 25

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok**

Adresa: **Štúrova 55, Nitra**

FORMULÁR č. 20 k 1.10 Tabuľka evidencie sťažností v Útulku pre bezdomovcov v Nitre

FORMULÁR č. 21 k 1.10 Záznam o ústnej sťažnosti

FORMULÁR č. 22 k 1.11 Informačná kartička pre prijímateľov sociálnej služby v útulku pre bezdomovcov

FORMULÁR č. 23 k 1. 15 Písomné poverenie dôverníka

Znenie procedurálnych podmienok pre Útulok, Štúrova 55, Nitra, schválila v Nitre dňa 21.4.2023:

PhDr. Nad'a Šimová

vedúca

odboru sociálnych služieb MsÚ v Nitre