

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, 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 naplňa 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:

Poslaním Útulku pre jednotlivcov s deťmi (ďalej len Útulok) je poskytovanie sociálnych služieb v súlade so Zákonom 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 (ďalej len Zákon č. 448/2008 Z. z.), plnoletej fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. a), ktorá nemá zabezpečené ubytovanie alebo nemôže doterajšie bývanie užívať. Počas poskytovania sociálnej služby je dôležité dosiahnuť uspokojovanie základných potrieb a požiadaviek prijímateľov sociálnych služieb (ďalej len prijímatelia).

Víziou Útulku je poskytovať komplexné služby v sociálnej oblasti s dôrazom na individualitu a dôstojnosť prijímateľov s cieľom pripravovať ich k samostatnému životu a začleneniu sa do spoločnosti.

Útulok rešpektuje ich prirodzené vzťahy, podporuje a posilňuje ich v utužovaní rodinných vzťahov, čím minimalizuje riziká zvyšovania závislosti na sociálnej službe. Umožňuje návštevy prijímateľov, postup je upravený v Ubytovacom poriadku Útulku pre jednotlivcov s deťmi, Krčméryho 22, Nitra (ďalej len Ubytovací poriadok) [Príloha 1]. Pomáha pri doručovaní korešpondencie prijímateľom (ak nevedia čítať alebo nemôžu) a pri odosielaní korešpondencie od prijímateľov. Cieľom poskytovania sociálnych služieb v Útulku je pripraviť prijímateľov do reálneho života, posilniť ich, podporiť, naučiť, ukázať a pomáhať im pri riešení bytovej otázky a v zložitých životných situáciách, ako sú vzťahové a rodinné problémy, závislosti, finančná negramotnosť, nedostatok finančných prostriedkov, dlhy a exekúcie, problémy pri výchove a starstlivosti o deti, neschopnosť uplatniť sa na trhu práce, neschopnosť pohybovať sa v sieti štátnych inštitúcií. Pri práci s deťmi prijímateľov,

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

sú deti motivované a podporované v zodpovednom prístupe k školskej dochádzke a k školským povinnostiam, sú vedené k hygienickým návykom, elementárnym základom slušného správania, komunikačným zručnostiam a zodpovednosti za svoje správanie, činy a skutky.

Prostredníctvom individuálneho a aktívneho prístupu k prijímateľom, je v Útulku vytváraný priestor pre ich sebarealizáciu, podporovanie ich socializácie a v čo najväčšej miere akceptovanie a ich prijatie ako jedinečných osobností. V rámci neustáleho zvyšovania kvality poskytovaných sociálnych služieb je v Útulku vytváraná atmosféra dôvery (ocenenie, návrhy, sťažnosti...). Prijímatelia majú možnosť spolurozhodovať o každodennom živote v Útulku aj prostredníctvom politiky „otvorených dverí kancelárie“, kde sú denne flexibilne riešené postrehy, otázky, nedostatky a problémy diania v Útulku, čo je zdokumentované v Knihe denných záznamov.

Ak majú byť ľudia bez domova opäťovne zaradení do spoločnosti, musia byť v procese práce s touto skupinou zabezpečené nielen základné podmienky na živobytie, ale je potrebné vytvárať efektívnu sociálnu sieť. K rozvoju tejto siete napomáhajú metódy využívané v sociálnej práci v Útulku (Príloha 2), poskytované základné sociálne poradenstvo, realizované pracovné zručnosti a záujmová činnosť.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

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 vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.

Spôsob plnenia:

Prevádzka Útulku je celoročná pobytová (rezidenciálna) forma sociálnej služby. Je určená pre všetkých potenciálnych záujemcov o sociálnu službu v súlade so Zákonom č. 448/2008 Z. z. Útulok t.č. nie je bezbariérovým zariadením vhodným pre prijímateľa (zákonného zástupcu) s obmedzenou mobilitou, vychádzajúc z individuálneho posúdenia Žiadosti o poskytnutie sociálnej služby v Útulku pre jednotlivcov s deťmi (ďalej len Žiadosť A) [Príloha 3]. Maximálna doba pobytu v Útulku je tri roky. Dobu poskytovania sociálnej služby a poplatky za sociálnu službu určuje VZN Mesta Nitra č. 4/2014 o sociálnych službách v znení neskorších dodatkov (ďalej len VZN č. 4/2014) [Príloha 4].

Mesto Nitra ako zriaďovateľ Útulku na svojej webovej stránke **www.nitra.sk** informuje verejnosť a potenciálnych prijímateľoch Útulku zrozumiteľným spôsobom o možnostiach a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Tieto informácie sú pravidelne aktualizované. V klientskom centre služieb (ďalej len KCS) Mestského úradu Nitra (ďalej len Mestský úrad) sú zamestnancami Odboru sociálnych služieb (ďalej len OSS) poskytované záujemcovi o sociálnu službu informácie na základe jeho konkrétnej sociálnej

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

situácie. Dodržaný je princíp subsidiarity. Následne je žiadateľovi vydaná Žiadosť A, ktorá je voľne dostupná aj na webovej stránke Mesta Nitry.

Žiadateľ v Žiadosti A vyplní osobné údaje, podpíše súhlas dotknutej osoby so spracovaním osobných údajov, zabezpečí vyjadrenie sociálneho pracovníka Útulku (odporúčanie, neodporúčanie), potvrdenie o zdravotnom stave žiadateľa, potvrdenie o zdravotnom stave dieťaťa žiadateľa, vyjadrenie starostu obce, ak žiadateľ nemá trvalý pobyt v meste Nitra, a priloží potvrdenie o príjme.

Žiadateľ o poskytnutie sociálnej služby v Útulku podá kompletnú Žiadosť A do podateľne Mestského úradu, ktorá je postúpená OSS. K prijatej Žiadosti A je vytvorený spis, do ktorého sú zakladané všetky následné dokumenty počas celej doby poskytovania sociálnej služby žiadateľovi (potenciálnemu prijímateľovi).

Referent OSS Žiadosť A spracuje, po konzultácii so sociálnymi pracovníkmi Útulku vydá OSS stanovisko, v ktorom je vyjadrený súhlas alebo nesúhlas s poskytovaním sociálnej služby. Následne referent OSS kontaktuje žiadateľa za účelom dohodnutia možného termínu nástupu.

V prípade, ak žiadateľ o sociálnu službu prichádza do Útulku (prvý kontakt), zamestnanec Útulku mu poskytne poradenstvo ako postupovať pri vybavovaní Žiadosti A a distribuuje ho na Mestský úrad do KCS OSS.

V krízovej situácii, t.j. život ohrozujúci stav prijímateľa a dieťaťa je žiadateľ o sociálnu službu prijatý do Útulku bezodkladne v prípade voľnej kapacity, na základe súhlasu vedúcej OSS.

Podmienky a charakter poskytovanej sociálnej služby sú upravené vo vnútorných predpisoch Útulku, ktorým je Ubytovací poriadok a Prevádzkový poriadok (Príloha 5). Rozsah a formu sociálnej služby dohodne poskytovateľ s prijímateľom v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby v Útulku pre jednotlivcov s deťmi (ďalej len Zmluva)

[Príloha 6], ktorej predchádza oboznámenie sa s Informáciami o spracúvaní osobných údajov (Príloha 7).

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, 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). 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:

Útulok poskytuje pobytovú celoročnú sociálnu službu výlučne na základe písomnej Zmluvy, ktorá obsahuje náležitosti podľa § 74 ods. 7 Zákona č. 448/2008 Z. z. (Príloha 15 – Všeobecný zoznam príloh).

Útulok pri uzatváraní Zmluvy postupuje podľa interných predpisov vo VZN č. 4/2014. Komunikácia medzi žiadateľom a poskytovateľom je zrozumiteľná, rešpektuje zmyslové a kognitívne schopnosti žiadateľa. Žiadateľ o sociálnu službu je pri nástupe do Útuku sociálnymi pracovníkmi oboznámený s bazálnymi článkami Zmluvy, dôležitými pre jej uzatvorenie zo strany prijímateľa:

- označenie zmluvných strán – osobné údaje o žiadateľovi, ktoré si skontroluje; ako poskytovateľ sociálnej služby vystupuje Mesto Nitra zastúpené primátorom mesta,
- čas poskytovania sociálnej služby – 1 rok a následne je možné požiadať o jej predĺženie,
- miesto poskytovania sociálnej služby – Útulok pre jednotlivcov s deťmi, Krčméryho 22, Nitra,
- úhrada za sociálnu službu, spôsob určenia a platobné podmienky.

Výška úhrady za sociálnu službu, kaucia, poplatky za obslužné činnosti (pranie a žehlenie) a za používanie zariadenia elektroniky sú stanovené v zmysle VZN č. 4/2014. V prípade súhlasu s vyššie uvedenými článkami Zmluvy, žiadateľ Zmluvu podpíše a zároveň sa dohodne podrobná konzultácia (podľa vzájomnej dohody, s priestorom pre prípadné otázky) o ďalších jej článkoch:

- všeobecné ustanovenia,
- predmet Zmluvy, druh a forma sociálnej služby,
- vecný rozsah sociálnej služby,
- ukončenie Zmluvy,
- práva a povinnosti zúčastnených strán,
- záverečné ustanovenia.

Po podpise Zmluvy sa zo žiadateľa stáva prijímateľ. Zmluva je vystavená v troch rovnopisoch a následne postúpená primátorovi mesta Nitry na podpis. Po podpise primátorom mesta Nitry je jeden originál vedený v spise na OSS, druhý originál je vedený v osobnom spise prijímateľa v Útuku, ktorý je vytvorený po podpise Zmluvy prijímateľom a tretí originál je poskytnutý prijímateľovi.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

V prípade vyjadrenia nesúhlasu zo strany žiadateľa a následného odmietnutia podpísania Zmluvy, je žiadateľovi poskytnuté sociálne poradenstvo.

Prijímateľ je ďalej v rámci dohodnutej konzultácie oboznámený so Smernicou na ochranu osobných údajov (Príloha 8), so Smernicou č. 5/2018 pre riešenie bezpečnostných incidentov v oblasti ochrany osobných údajov (Príloha 9), Ubytovacím poriadkom (Príloha 1), Požiarnymi poplachovými smernicami (Príloha 10), Zásadami protipožiarnej bezpečnosti (Príloha 11) a súčasne svojím podpisom potvrdzuje Prehlásenie (viď. Príloha 12). Prijímateľ podpisuje Súhlas so spracúvaním osobných údajov (fotografie [Príloha 13], videozáznamy [Príloha 14]). Má právo požiadať o predĺženie poskytovania sociálnej služby (maximálne dvakrát) na základe vyplnenej Žiadosti o predĺženie poskytovania sociálnej služby v Útulku pre jednotlivcov s deťmi (ďalej len Žiadosť B) [Príloha 15], ktorá obsahuje okrem jeho základných osobných údajov aj odporúčanie resp. neodporúčanie predĺženia poskytovania sociálnej služby sociálnym pracovníkom Útulku. Žiadosť A posudzuje OSS. V prípade súhlasu s predĺžením poskytovania sociálnej služby, je Zmluva upravená Dodatkom k Zmluve o poskytnutí sociálnej služby v Útulku pre jednotlivcov s deťmi.

V prípade nesúhlasu poskytovateľa s predĺžením poskytovania sociálnej služby, prijímateľ ukončí pobyt v Útulku k dátumu ukončenia Zmluvy. Poskytovateľovi nevyplýva povinnosť zabezpečiť prijímateľovi náhradné ubytovanie (čl. VII bod 2 Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby).

Ak prijímateľovi končí trojročná doba pobytu v Útulku, je mu poskytnuté poradenstvo, v rámci ktorého je informovaný o možnosti zabezpečenia si bývania vlastnou cestou, napr. odchádza z Útulku k rodine alebo do podnájmu.

Jednou z možností je aj odchod do iného zariadenia, v tomto prípade sú mu ponúknuté kontakty na iné sociálne zariadenia (<https://sos.mpsvr.gov.sk/pm/poskytovatel-sos>). V prípade záujmu, je sociálnym pracovníkom poskytnutá súčinnosť pri vybavovaní miesta vo vybranom zariadení.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

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:

Za účelom poskytovania sociálnej služby v Útulku na odbornej úrovni je poskytované prijímateľom sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a v plnej miere je podporovaný rozvoj ich pracovných zručností, hlavne pri činnostiach v interiéri, ako je upratovanie, príprava stravy, šitie, žehlenie a i., ale aj v exteriéri, hlavne pri jeho udržiavaní, čistení, strihaní zelene, a podobných činnostiach. Dôležitá je sociálna práca s prijímateľmi aj v starostlivosti o deti a ich výchove, čo tiež napomáha rozvoju ich vedomostí, schopností a zručností.

Každý prijímateľ si vyžaduje neopakovateľný individuálny prístup a postup sociálnej práce s ním. Je nevyhnutné pri každom prijímateľovi individuálne voliť a zvažovať použitie jednotlivých metód a techník práce (Príloha 2) s ním, prípadne ich variovať. Je dôležité, aby sociálny pracovník vedel, prečo aplikuje vybranú metódu, nakoľko jej používanie rozhoduje o úspechu, či neúspechu, dosiahnutí stanoveného cieľa v individuálnom pláne sociálnej práce. Sú uplatňované prístupy zodpovedajúce cieľu vykonávanej sociálnej práce a poznatky odboru sociálna práca s využitím adekvátnych odborných metód sociálnej práce v závislosti od jej konkrétneho zamerania. V Útulku je ako hlavná metóda využívaná historicky najstaršia metóda sociálnej práce - sociálna práca s jednotlivcom.

Realizuje sa v etapách:

1. etapa adaptácie (cca 3 mesiace) – sociálny pracovník mapuje a monitoruje situáciu a hľadá spolu s prijímateľom spôsob pre vzájomnú komunikáciu. Najčastejšie používaná metóda v tejto etape – pozorovanie (technika priameho, nepriameho pozorovania a nepriame pozorovanie pomocou rozhovoru) slúži na spoznanie prijímateľa a na vytvorenie atmosféry dôvery. V adaptačnej fáze sa prijímateľ oboznamuje s internými dokumentmi Útulku - Ubytovací poriadok (Príloha 1), Prevádzkový poriadok (Príloha 5), Harmonogram domácich povinností (Príloha 16), Bežný denný

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

režim upratovania (Príloha č. 17), Požiarne poplachové smernice (Príloha 10), Zásady protipožiarnej bezpečnosti (Príloha 11).

2. etapa diagnostická – identifikácia problému. Je to etapa získavania informácií, určenia, pomenovania problému, jeho rozsahu a analýza jeho príčin.

Sociálny pracovník za účelom spoznávania sa s prijímateľom a pre podrobnejšiu identifikáciu jeho problému, používa metódy sociálneho rozhovoru: štruktúrovaný rozhovor, technika aktívneho počúvania, sumarizácia, parafrázovanie, klarifikácia, rekapitulácia, kotvenie, povzbudzovanie, zhodnotenie a iné.

3. etapa zaznamenávania – vedenie osobného spisu prijímateľa počas pobytu v Útulku. V rámci uvedenej etapy sociálny pracovník vykonáva sociálnu evidenciu, pracuje s písomnými podkladmi prijímateľa, vykonáva sociálnu diagnostiku a osobnostnú analýzu prijímateľa, jeho postojev a záujmov.

4. etapa individuálneho plánovania (Kritérium 1.5: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby)

5. etapa intervencie (počas poskytovania sociálnej služby v Útulku) – sociálny pracovník sprevádza, usmerňuje, upozorňuje a motivuje prijímateľa k osamostatneniu sa a začleneniu do spoločnosti.

V rámci odbornej práce s prijímateľom sa sociálny pracovník zameriava na každého prijímateľa individuálne, zrozumiteľne komunikuje a podporuje ho vyrovnávať sa s problémami a riešiť ich. Sociálny pracovník uplatňuje prístupy zodpovedajúce cieľu vykonávanej sociálnej práce a poznatkom tohto odboru.

V Útulku je využívaná tiež metóda skupinovej sociálnej práce - sociálna práca so skupinou. Ide o aktivity - komunitné stretnutia (Ubytovací poriadok Čl. V bod 2 písm. e), aktivity v rámci pracovných zručností a záujmových činností, spoločné výlety, edukatívne zamerané činnosti, návštevy kultúrnych podujatí, športové podujatia v Útulku.

ŠTANDARBY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

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 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.

Spôsob plnenia:

V zmysle § 9 Zákona č. 448/2008 Z. z. je poskytovateľ sociálnej služby povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľov, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľov sociálnej služby.

Zmyslom individuálneho plánovania je podpora prijímateľov v napĺňaní ich potrieb s cieľom dosiahnutia ich samostatnosti, nezávislosti a začlenenia do spoločnosti. Individuálny plán podľa § 9 Zákona č. 448/2008 Z. z. odsek 1 je komplexný, flexibilný a koordinovaný nástroj na aktívnu spoluprácu poskytovateľa sociálnej služby, prijímateľa, jeho rodiny a komunity. Ciele

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

individuálneho plánu vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa a spolupráce prijímateľa a poskytovateľa sociálnej služby. Individuálny plán je koordinovaný sociálnym pracovníkom, ktorý podporuje a sprevádza prijímateľov v procese individuálneho plánovania. Proces individuálneho plánovania zahŕňa identifikáciu individuálnych potrieb, voľbu cieľov individuálneho plánu, voľbu metód dosahovania cieľov individuálneho plánu, plán činností a aktivít naplňania individuálneho plánu a hodnotenie individuálneho plánu. Pri určovaní postupov a pravidiel sa riadi tak, ako je uvedené v predchádzajúcich, ako aj nasledujúcich kritériách tohto dokumentu so zreteľom na rešpektovanie jedinečnosti, ľudskej dôstojnosti, integrity a potrieb prijímateľov.

Individuálny plán (Príloha 18) je tvorený za aktívnej účasti a spolupráce s prijímateľmi. Sociálny pracovník vychádza z predpokladu, že sa prijímatelia v Útulku adaptovali na nové prostredie (cca 3 mesiace) a budú otvorejší k spolupráci so sociálnym pracovníkom. Všetci prijímatelia v Útulku majú právo na výber kľúčového pracovníka, ktorý ich bude sprevádzať pri tvorbe, plnení a hodnotení individuálneho plánu. Proces výberu kľúčového pracovníka je realizovaný v rámci tvorby individuálneho plánu prostredníctvom formuláru Výber kľúčového pracovníka (Príloha 19), ktorý prijímatelia dostanú od sociálneho pracovníka. Svoju voľbu vo formulári vyznačia a odovzdajú sociálnemu pracovníkovi. Následne kľúčový pracovník, ktorého si prijímatelia sociálnej služby vybrali, začne tvorbu individuálneho plánu.

Súčasťou individuálneho plánu môže byť aj rizikový plán, ktorý je vypracovávaný z dôvodu predchádzania krízovým situáciám rizikových prijímateľov.

Fázy individuálneho plánovania:

- **Identifikácia individuálnych potrieb** - postupné mapovanie života, aktuálnych potrieb a vopred vyslovených prianí prijímateľov.
- **Voľba cieľov** – vychádza z už identifikovaných individuálnych potrieb prijímateľov, základom je, aby stanovené ciele boli reálne, zmysluplné a postupovali od dlhodobých ku konkrétnym.
- **Voľba a opis metód** – sociálny pracovník v spolupráci s prijímateľmi zvolí postupy a metódy, ktoré prijímateľov podpora v aktívnej participácii na svojom živote a riešení jeho situácie.
- **Plán činnosti:** konkretizujú sa aktivity, ktoré prijímateľom pomôžu pri dosiahnutí cieľov individuálneho plánu a ich časový harmonogram /kto?, čo?, kedy?, ako?, kde?/.

Vyhodnotenie: umožňuje priebežne hodnotiť úspešnosť, resp. neúspešnosť samotného procesu individuálneho plánovania, ale aj zvolenej metódy. Komplexné hodnotenie individuálneho plánu prebieha cca raz za šesť mesiacov prostredníctvom formulára Vyhodnotenie individuálneho plánu (Príloha 20).

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

1.6 Kritérium: 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 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. 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:

Sociálne poradenstvo je nástrojom pomoci pri riešení problému, formatívnej podpory a starostlivosti o človeka a o rozvoj jeho osobnosti. Podstata je v aktivizácii prijímateľov pri riešení sociálne nepriaznivej situácie a v rozvoji ich osobnosti, v napĺňaní ich potrieb a cieľov vyplývajúcich z individuálneho plánu a prehĺbení žiadúcich kvalít osobnosti. Sociálni pracovníci podnecujú učenie sa prijímateľov v záujme riešenia ich problémov a uplatnenia sa v živote, pomáhajú im napísať vlastný životopis, motivačný list pre potreby uchádzania sa o zamestnanie, poskytujú zoznamy personálnych agentúr v Nitre a okolí, spolupracujú so zamestnávateľmi, ktorým sú prijímatelia odporúčaní a distribuovaní.

Prijímatelia sú podporovaní aktívne si hľadať zamestnanie prostredníctvom internetu (počítač v herničke) a inzerátov v dennej tlači. Maloleté deti prijímateľov v Útulkú majú vytvorené podmienky a priestor pre rozvoj kognitívnych schopností a zručností (on-line vzdelávanie – pandémie), doučovanie (školské predmety), krúžky (Klokanček), bábkové divadlo, Mikuláš, karneval, edukatívne výlety, návšteva múzea, športové aktivity (výlety - sánkovanie, ihrisko v areáli Útulkú).

Aktivizácia prijímateľov je rozvíjaná objasňovaním úloh, radami, odporúčaniami, povzbudzovaním, posilňovaním, interpretáciou, nácvikom, modelovaním, ale aj realizáciou pracovných zručností [Bežný denný režim upratovania (Príloha 17), Harmonogram domácich povinností (Príloha 16)], záujmových činností a iných služieb v Útulkú. V sociálnej práci s prijímateľmi sú akceptované a podporované aj ich záľuby. V prípade potreby sa realizuje sprevádzanie prijímateľov na úrady, inštitúcie, na odborné vyšetrenia k lekárom, a pod.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

1.7 Kritérium: 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 zmiernovanie 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:

V Útulku sú aktívne a citlivo podporovaní prijímatelia k vedeniu zdravého životného štýlu a k zabezpečovaniu adekvátnej zdravotnej starostlivosti sebe a svojim maloletým deťom.

Sú zabezpečované a realizované pravidelné vzdelávania v oblasti zdravia, zamerané najmä na zmiernovanie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, sú poskytované informácie a konzultácie o zdravom životnom štýle, správnych hygienických návykoch, sú realizované preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu, predovšetkým prostredníctvom skríningu (napr. Poist'ovňa Dôvera preventívny skrínung u prijímateľov v Útulku – okysličenie krvi, BMI,...výstupom zo skrínungu boli kompozitné správy (Príloha 21).

V Útulku sú formou osvetvy realizované vzdelávania – prevencia látkových (alkohol a iné návykové látky) a nelátkových závislostí, infekčných nebezpečných chorôb a v rámci akcie “Dni zdravia”, sú poskytované poznatky, informácie, konzultácie a cvičenia vedúce k zdravému životnému štýlu (správne hygienické a stravovacie návyky, ...). V rámci pracovných zručností sú pripravované pre prijímateľov návody, postupy a recepty na pečenie koláčov a zákuskov, varenie jednotlivých druhov jedál (polievky, nátierky). Aj v rámci pridelovania a spracovania potravinovej pomoci, ktorá je delená pre všetkých prijímateľov Útulku, sú prijímatelia vedení k správnym životným návykom a k zdravému spracovaniu potravín (ovocie, zelenina, pečivo) napr. aj z potravinovej pomoci, ktorá je určená na okamžitý konzum, alebo sa spracuje sušičkou, odšťavovačom, príp. sú z nej pripravované smoothie nápoje. To všetko sa deje na základe návodov, postupov, receptov a názorných ukážok zo strany sociálnych pracovníkov a zamestnancov Útulku.

Ak nový prijímateľ v Útulku nemá zadaného svojho všeobecného lekára, sociálny pracovník v spolupráci s VÚC Nitra zabezpečí jeho zaradenie k lekárovi podľa obvodu, to isté platí aj pre maloleté deti prijímateľov Útulku v zaradení do zdravotnej starostlivosti u pediatra. Tiež sú prostredníctvom internetu a dennej tlače vyhľadávaní pre prijímateľov a ich deti stomatológovia. Konzultácie o zdravotnom stave prijímateľov sú s nimi realizované na základe ich potreby alebo požiadavky v súkromí, kde sú im poskytnuté informácie v rámci individuálneho základného sociálneho poradenstva, je im poskytnutý zoznam zdravotníckych zariadení, príp. je na požiadanie prijímateľov prostredníctvom sociálneho pracovníka realizovaná konzultácia s odborným lekárom (dojednanie termínu vyšetrenia, objasnenie požiadavky vyšetrenia). Sociálny pracovník (v rámci

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

Ubytovacieho poriadku) dohliada počas pobytu prijímateľov v Útulku na plnenie si ich povinností v dodržiavaní určených termínov zdravotných prehliadok, predpísaných očkovaní, psychologických vyšetrení a kontrol maloletých detí u pediatra, atď.

V rámci prevencie a predchádzania šírenia chorôb v Útulku sa dohliada na celkovú hygienu prijímateľov. Dôrazne sú kontrolované batofatá - kontrola zaparenín, kontrola periodicity kúpania batofaťa, pozorovanie motorického vývinu detí, všímajú sa a kontrolujú vlasové časti prijímateľov, z dôvodu ochrany pred pedikulózou. Útulok spolupracuje s Úniou slabozrakých a nevidiacich Slovenska s pobočkou v Nitre (zabezpečenie potrebných dioptrických pomôcok - okuliare pre deti prijímateľov Útulku).

V prípade ohrozenia života a zdravia majú prijímatelia na informačnej tabuli k dispozícii dôležité telefónne čísla na integrovaný záchranný systém, zariadenie zdravotnej pohotovosti pre dospelých a zariadenie zdravotnej pohotovosti pre deti.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, 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).

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 Útulku v súlade s Ústavou SR a Zákonom č. 448/2008 Z. z. sa nepoužívajú telesné a netelesné obmedzenia prijímateľov (Príloha 22). Ak však nastane situácia ohrozujúca život a zdravie prijímateľov alebo zamestnancov, postupuje sa v zmysle Smernice na určenie postupov pri vzniku úrazu a nebezpečnej udalosti (Príloha 23), pričom sa použije adekvátne netelesné alebo aj telesné obmedzenie, ktoré sa následne oznámi Ministerstvu práce sociálnych vecí a rodiny (ďalej len MPSVR) [Príloha 24].

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

1. Krízové situácie – havarijné:

- **Požiar**
- **Havarijný stav na vodovodnom potrubí**
- **Zasiahnutie elektrickým prúdom**
- **Výpadok elektrickej energie**
- **Havarijný stav na plynovom potrubí**

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

- **Výpadok tepelného zdroja**

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 vo vestibule Útulku.

2. Krízové situácie – vo vzťahu k prijímateľom:

- Zanedbávanie starostlivosti o dieťa rodičom
- Úmrtie prijímateľa sociálnej služby
- Poškodenie majetku
- Agresívne správanie prijímateľa sociálnej služby
- Úraz prijímateľa sociálnej služby
- Úraz zamestnanca
- Fyzické napadnutie zamestnanca Útulku
- Fyzické napadnutie prijímateľa sociálnej služby iným prijímateľom
- Sexuálne zneužívanie
- Suicidálne správanie prijímateľa sociálnej služby

3. Krízové situácie – iné

- Vniknutie cudzej osoby do Útulku
- Výskyt škodlivého hmyzu v Útulku
- Šírenie nebezpečnej infekčnej choroby v Útulku
- Anonymné nahlásenie bomby
- Prírodná katastrofa (veterná smršť, víchrica, zemetrasenie, záplavy)

Podrobnejší popis riešenia možných krízových situácií v Útulku obsahuje Príloha 25 ku kritériu č. 1.8.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

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. 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:

Útulok má postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov napr. slobodu pohybu a pobytu, slobodu myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery, prejavu svojho zmýšľania, slobodu prejavu, právo na informácie, právo vyjadrovať svoje názory, právo na podávanie petície, právo združovať sa a zhromažďovať sa, právo podávať sťažnosti, právo na ochranu listového tajomstva, ochranu osobných údajov, ochranu súkromia, ochranu pred diskrimináciou, pred ponižovaním a neľudským zaobchádzaním, vykorisťovaním, fyzickým násilím, psychickým násilím, sexuálnym násilím a pod., zapracované vo všetkých vnútorných aktoch riadenia súvisiacich s poskytovaním sociálnej služby. Ubytovací poriadok ďalej bližšie špecifikuje dodržiavanie a uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd. Dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd v Útulkú zabezpečujú zamestnanci Útulkú a pracovníci OSS Mestského úradu.

V Útulkú sa písomne vypracovávajú postupy podpory, rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľov pri plánovaní konkrétnej pracovnej zručnosti alebo záujmovej činnosti a aktívne sa realizujú v priebehu vyššie uvedených aktivít. Tieto postupy sú zaznamenané v Knihe realizovaných aktivít na podporu rozvoja schopností a zručností prijímateľov sociálnej služby, ktorá je uložená v kancelárii sociálnych pracovníkov. Prijímatelia majú právo nezapájať sa do ponúkaných aktivít, ak ich nevnímajú ako zmysluplné.

V rámci prevencie týrania a ponižujúceho zaobchádzania zamestnanci Útulkú neustále výchovne pôsobia na prijímateľov. V prípade zistenia nevhodných prejavov správania postupujú podľa Článku IX. Ubytovacieho poriadku.

Ak sa zistí, že sa rodič o dieťa riadne nestará, zamestnanec Útulkú podá podnet na Úrad práce sociálnych vecí a rodiny (ďalej len ÚPSVR) v Nitre, oddelenie sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, požiadajú o okamžité a primerané opatrenia v záujme riešenia situácie maloletého dieťaťa a zároveň informuje o tejto skutočnosti OSS Mestského úradu.

Sociálni pracovníci dohliadajú na plnenie pravidelnej školskej dochádzky (zákonný zástupca dieťaťa musí dbať o to, aby dieťa pravidelne dochádzalo do školy - 60 neospravedlnených hodín v jednom školskom roku sa považuje za hrubé porušenie povinností, čo môže mať za následok jednostrannú výpoveď zo strany poskytovateľa sociálnej služby) a pravidelné návštevy u pediatra vo veci preventívnych prehliadok maloletého dieťaťa.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

V prípade, ak má zamestnanec Útulku podozrenie, že prijímateľ požil alkohol alebo inú návykovú látku, neprichádza k obmedzovaniu jeho práv. Až v situácii, keď prijímateľ v uvedenom stave poruší dobré mravy a prichádza k hrubému porušeniu Ubytovacieho poriadku (klient sa vyhráža, verbálne alebo fyzicky napadne zamestnanca alebo iného prijímateľa Útulku), zamestnanec privolá hliadku Mestskej polície. Ak sa preukáže prítomnosť návykovej látky, alebo v prípade, že prijímateľ odmietne podstúpiť kontrolu prítomnosti návykovej látky, zamestnanec Útulku má za to, že je prijímateľ pod jej vplyvom a pristupuje k použitiu sankcií podľa Článku IX, ods. 1 Ubytovacieho poriadku.

Zamestanci Útulku vedú Knihu denných záznamov, ktorá je prístupná k nahliadnutiu v kancelárii sociálnych pracovníkov a prezentuje slušný a dôstojný prístup k prijímateľom v Útulku.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

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. 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.

Spôsob plnenia:

V Útulku sú vytvorené podmienky na to, aby prijímatelia mohli slobodne uplatniť svoje právo na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou sociálnych služieb im zrozumiteľnou formou. Sťažnosti, podnety a návrhy môžu prijímatelia podávať bez toho, aby boli za svoje slobodné vyjadrenia poškodzovaní, znevažovaní, alebo boli voči nim vyvodzované dôsledky, či sankcie.

Pravidelne je zisťovaná spokojnosť či nespokojnosť prijímateľov s úrovňou a rozsahom poskytovanej sociálnej služby v Útulku najmä priamymi rozhovormi s nimi, v rámci každodennej činnosti, v ktorých sa uplatňuje politika otvorených dverí a v ktorých dôležitú rolu hrá spätná väzba. Prijímatelia majú možnosť vysloviť svoje priania, podnety, postrehy, návrhy, spokojnosť, či nespokojnosť s kvalitou poskytovanej sociálnej služby v Útulku aj na pravidelných týždenných komunitných stretnutiach.

Prijímatelia sú sociálnymi pracovníkmi informovaní o možnosti podania sťažnosti (Ubytovací poriadok Čl. V, bod 1, písm. i) v rámci všetkých oblastí, ktoré sa týkajú poskytovania sociálnej služby v Útulku, o možnosti deklarovat sťažnosť na Mestský úrad, aj na MPSVaR SR – Odbor dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb. Sťažnosti je možné podať ústnou formou službukonajúcemu zamestnancovi Útulku, telefonicky (môže ju podať ktokoľvek, preberajúci ju postúpi vedúcej OSS), v oboch prípadoch bude s prijímateľom – sťažovateľom spísaný Záznam o ústnej (telefonickej) sťažnosti (Príloha 26). Prijímatelia môžu podať sťažnosť aj písomnou formou a anonymne (neobsahuje údaje potrebné k identifikácii sťažovateľa). Všetky sťažnosti musia mať povinné náležitosti (Príloha 27), ktorých zoznam je umiestnený na informačnej tabuli vo vestibule

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

Útulku. Sťažnosti, aj opakované, sú zaznamenané v Knihe evidencie sťažností, na základe Smernice č. 4/2010 o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v podmienkach Mesta Nitra (Príloha 28), riešia sa okamžite po ich obdržaní, dohodnutím vyhovujúceho termínu stretnutia (osobného, telefonického komunikácie) vedúcej OSS, sociálneho pracovníka a sťažovateľa. Prijímatelia môžu vyjadriť aj svoje prania a podnety k sociálnej službe poskytovanej v Útulku písomnou formou, následným vhođením do Schránky prianí, podnetov a sťažností. Schránka je umiestnená na prístupnom mieste, na chodbe vedľa kancelárie zamestnancov Útulku, otvára sa pravidelne jedenkrát do týždňa /utorok/. Obsah schránky je jedným z bodov programu každého komunitného stretnutia, kde zároveň prebieha jeho riešenie vedúce k zvyšovaniu úrovne kvality, k plánovaniu a realizácii zmien a vyvodzovaním dôsledkov v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby v Útulku.

V prípade nespokojnosti s riešením sťažnosti zo strany sťažovateľa je daná sťažnosť opakovane a priebežne prehodnotená (supervízia a vnútorná kontrola, spätná väzba externá – zdroje, kontrolná činnosť zriaďovateľa) za účelom dosiahnutia konsenzu na oboch zúčastnených stranách.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

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 aktívne informuje zájemcu 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 zájemca 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.

Spôsob plnenia:

V Útulku sú poskytované informácie záujemcom o poskytovanie sociálnej služby osobne, telefonicky, písomne, aj formou zverejnených informácií dostupných na webovej stránke Mestského úradu. Sociálni pracovníci podávajú informácie komunikačnými metódami, ktoré prebiehajú na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Sú zrozumiteľné a rešpektujú zmyslové a kognitívne schopnosti prijímateľa. Telefonická komunikácia s potenciálnymi prijímateľmi je zaznamenaná v Evidencii potenciálnych prijímateľov sociálnej služby v Útulku vedenej v Knihe denných záznamov. V prípade, ak informácie žiada priamo fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie sociálnej služby pre seba, ide o prvý kontakt s možným budúcim prijímateľom. Sociálny pracovník Útulku mu poskytne základné informácie o postupe pri vybavovaní Žiadosti A. Podľa záujmu fyzickej osoby zodpovie na otázky súvisiace s poskytovaním sociálnej služby.

Komunikácia medzi OSS a sociálnymi pracovníkmi, sociálnymi pracovníkmi garantuje odbornosť a kvalitu poskytovanej sociálnej služby prijímateľom Útulku. Je zabezpečená informačnými tokmi: telefonická a e-mailová komunikácia, pracovné porady. V Útulku, na prízemí, je umiestnená informačná tabuľa, na ktorej sa nachádzajú dôležité informácie pre prijímateľov: Ubytovací poriadok, Prevádzkový poriadok, Harmonogram domácich povinností, Požiarne poplachové

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

smernice, Zásady protipožiarnej bezpečnosti, Cenník za sociálnu službu v Útulku pre jednotlivcov s deťmi (VZN č. 4/2014), Informácie o spracúvaní osobných údajov a dôležité telefónne čísla.

Útulok a jeho zriaďovateľ poskytujú verejne dostupné informácie v súlade s platnou legislatívou. Mestský úrad sprístupňuje verejnosti informácie o poslaní, cieľoch, princípoch a cieľovej skupine prijímateľov, ktoré uľahčujú orientáciu pre záujemcov a tým prispievajú k dostupnosti služieb. Na webovej stránke **www.nitra.sk** informuje verejnosť a potenciálnych prijímateľov zrozumiteľným spôsobom o možnostiach a podmienkach poskytovania sociálnej služby v Útulku. Na uvedenej webovej stránke sa nachádzajú informácie o mieste poskytovania sociálnej služby, kontaktných osobách, o cieľovej skupine, ktorej je sociálna služba určená. Na prízemí Mestského úradu v KCS (pracovisko č. 8) sa môžu občania denne informovať o podmienkach poskytovania sociálnej služby. Mesto Nitra ako zriaďovateľ Útulku prostredníctvom OSS ponúka Sprievodcu sociálnymi službami v meste Nitra, ktorý je praktickým zdrojom prehľadných informácií pre záujemcov o sociálne služby. Prijímatelia sú zamestnancami Útulku podporovaní v slobodnej aktívnej komunikácii, komunikácia s prijímateľmi je adekvátna ich kognitívnej a mentálnej úrovni (používanie obrázkov a piktogramov). Ak si to situácie a prijímatelia vyžadujú, komunikácia prebieha na miestach, ktoré vytvoria pre prijímateľov bezpečie a súkromie.

V záujme o uspokojovanie potrieb a zabezpečovanie starostlivosti o seba a svoju rodinu sú prijímateľom v Útulku poskytované zrozumiteľné a jasné informácie o podpore a ochrane v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné rozhodnutia (konzultácie pri zhoršení zdravotného stavu, poskytnutie zoznamu lekárov, zoznamu zdravotníckych zariadení, telef. čísiel na pohotovosť a záchranné žložky, atď.).

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

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). 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.

Spôsob plnenia:

V Útulku sa uplatňuje partnerský prístup k prijímateľom, sú vytvorené podmienky pre ich participáciu na vytvorenie prostredia (podnety, návrhy, ocenenia, sťažnosti,...), ktoré podporuje čo najvyššiu mieru sebestačnosti a autonómie. V spolupráci s prijímateľmi je vytváraný priestor na jeho vyjadrenie sa a slobodný prejav (politika otvorených dverí, komunita). V Útulku majú prijímatelia slobodu pohybu a pobytu, okrem priestorov vyhradených výlučne pre personál (kancelárie, kotolňa, sklad čistiacich prostriedkov, sklady textilného prádla), právo na ochranu listového tajomstva (na oplotení Útulku je umiestnená poštová schránka, z ktorej poštu vyberajú prijímatelia osobne; v prípade neprítomnosti prijímateľov v Útulku, poštu preberie zamestnanec, odloží ju v kancelárii na určené miesto a pri návrate prijímateľov – adresátov im poštu odovzdá; v prípade, ak prijímatelia nevedia čítať alebo nemôžu a požiadajú o spoluprácu zamestnanca Útulku, je im tento nápomocný, to isté platí aj pri odosielaní korešpondencie od prijímateľov). Ďalej je dodržiavané právo na ochranu osobných údajov (osobné údaje prijímateľov sú zaznamenané v osobných spisoch prijímateľov, ktoré sú uložené v uzamykateľnej skrini v kancelárii), právo na ochranu súkromia (každému prijímateľovi je po podpise Zmluvy pridelená samostatná ubytovacia jednotka a sú mu odovzdané kľúče na jej uzamykanie).

V Útulku nie sú prijímatelia obmedzovaní v kontakte s primárnou rodinou, s príbuznými, ani s ostatnými blízkymi osobami. Na kontaktovanie s nimi môžu využívať služobný telefón a počítač vyhradený pre prijímateľov. Sú rešpektované ich prirodzené vzťahy, sú podporovaní a posilňovaní v utužovaní rodinných vzťahov. Prijímateľom sú umožnené návštevy, postup ich prijímania je upravený v Ubytovacom poriadku. Prijímatelia sa môžu stretávať v spoločenskej miestosti (miesto konania komunitných stretnutí), kde majú možnosť vzájomne komunikovať, spoznávať sa, tráviť voľný čas s deťmi, zúčastňovať sa záujmových činností a vzdelávacích aktivít.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

1.13 Kritérium: 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.

Spôsob plnenia:

Nezávislý život znamená mať prístup k primeranej podpore pre život v komunite a rovnakú škálu možností. V Útulku je sú vytvorené podmienky informovanosť prijímateľov o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite (komunitné stretnutia, individuálne pohovory) a je im poskytovaná podpora pri ich získavaní (spolupráca s inštitúciami, získavanie informácií – web, telefón, email, poskytovanie potrebných tlačív – pomoc s ich vyplňaním, oboznamovanie s aktualizáciou platnej legislatívy).

Mestský úrad na svojej webovej stránke uvádza prehľad dostupného bývania pre prijímateľov. Sociálni pracovníci sprostredkovávajú pre prijímateľov tieto informácie o prijateľnom bývaní podľa ich aktuálnej sociálnej situácie, sprevádzajú ich v procese vybavovania kompletnej žiadosti o nájomné byty (Olympia, Rýnska ul., Tokajská ul., Dvorčianska ul.), alebo byty nízkeho štandardu (Orechov dvor). Ak prijímatelia prejavia záujem o hľadanie vhodného komerčného bývania v podnájme, sociálni pracovníci aktívne s nimi spolupracujú (vyhľadávanie inzerátov v dennej tlači, na webe, na sociálnych sieťach). Mestský úrad spolupracuje s Diecéznou charitou Nitra v projekte Bývanie ako prvé v rámci výzvy MPSVR - Dostupné bývanie s prvkami projektu Housing first. Cieľom tohto projektu je pomôcť prijímateľom nájsť a udržať si stabilné bývanie v prenajatých bytoch za podpory odborných pracovníkov.

Prijímatelia sú podporovaní v záujme riešenia svojich problémov, v hľadaní si pracovných príležitostí a uplatnenia sa na trhu práce (poskytovanie zoznamov personálnych agentúr v Nitre a okolí, spolupráca s potenciálnymi zamestnávateľmi). Zapájanie sa do politického a verejného života, účasť na politických, náboženských (omša v Útulku), spoločenských, vzdelávacích (edukačné

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

prednášky, návšteva historických pamiatok-hrady, jaskyňa), kultúrnych akciách (návšteva divadla, kina, múzea), je podporovaná aktuálnymi informáciami v rámci individuálnych konzultácií, komunitných stretnutí, spoločných aktivít a oznamami umiestnenými na informačnej tabuli vo vestibule Útulku.

Prijímateľom sú ponúkané pravidelné, starostlivo plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby, ale aj v exteriéri. Účasť na týchto aktivitách je dobrovoľná a prijímatelia sami rozhodujú, či ich chcú alebo nechcú absolvovať.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

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 prinavrátaní 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:

Pri poskytovaní sociálnej služby a podpory prijímateľov má odborný personál na zreteli povinnosť prihliadať na ich individuálne potreby, čo sa realizuje pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov.

Prijímateľom je poskytované základné sociálne poradenstvo a sociálni pracovníci sú súčinní pri vybavovaní úradných záležitostí - úrady miestnej a regionálnej samosprávy (Úrad Nitrianskeho samosprávneho kraja), okresné úrady, ÚPSVR, pobočka Sociálnej poisťovne, zdravotné poisťovne, súdy, prokuratúra, pošty a ďalšie verejné úrady. Samotná podpora prijímateľom je vykonávaná s ich informovaným súhlasom tak, aby boli v čo najväčšej miere účastní, pri samotnom vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov (občianske preukazy, cestovné pasy, vodičské preukazy, ale aj ostatné osobné doklady, ktoré sú nevyhnutné pre bežné fungovanie v komunite a to napríklad – rodný list, preukaz zdravotného poistenca), pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej a telefonickej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme prijímateľov.

Prijímateľom je garantované poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať ich základné ľudské práva a slobody, zachováva ich ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ich k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje sociálnemu vylúčeniu a podporuje ich začlenenie do spoločnosti. Zároveň majú prijímatelia právo na zabezpečenie dostupnosti informácií v zrozumiteľnej forme s rešpektom a úctou, o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby tak, aby bola zabezpečená možnosť ich zapojenia sa do rozhodovania. V Útulku je poskytované sociálne poradenstvo so súhlasom samotných prijímateľov, pri práci sú využívané nástroje sociálnej rehabilitácie.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

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:

Inštitút dôverníka má za cieľ pomáhať prijímateľom dodržiavať ich základné ľudské práva a slobody i ľudskú dôstojnosť. Dôverníka si prijímatelia vyberajú prostredníctvom formulára Poverenie dôverníka (Príloha č. 29), v ktorom sú údaje prijímateľa, dôverníka a ich podpisy. Dôverníkom môže ním byť v podstate akákoľvek fyzická osoba, ktorá s funkciou súhlasí a je spôsobilá na právne úkony. Dôverník zabezpečuje prijímateľom právo na kontakt s rodinou, priateľmi či inou komunitou, a to bez ohľadu na to, či ide o osobné stretnutie alebo telefonickú komunikáciu. Výber dôverníka je plne v kompetencii prijímateľov, konzultujú s ním svoje slobodné rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a rôznych iných záležitostiach. Sociálni pracovníci sú pri výbere dôverníka súčinní, rešpektujú ho, konzultujú s ním všetky dôležité situácie v živote prijímateľov (porušovanie Ubytovacieho poriadku – uloženie záznamov, vypovedanie Zmluvy) a tiež všetky dôležité rozhodnutia.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Útulok pre jednotlivcov s deťmi**

Adresa: **Krčméryho 22, Nitra**

PRÍLOHY – PROCEDURÁLNE PODMIENKY

1. Ubytovací poriadok
2. Metódy sociálnej práce v Útulku pre jednotlivcov s deťmi
3. Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby v Útulku pre jednotlivcov s deťmi (Žiadosť A)
4. Všeobecne záväzné nariadenie Mesta Nitry č. 4/2014 o sociálnych službách v znení neskorších dodatkov
5. Prevádzkový poriadok
6. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby v Útulku pre jednotlivcov s deťmi
7. Informácie o spracúvaní osobných údajov
8. Smernica č.3/2018 pre ochranu osobných údajov
9. Smernica č.5/2018 pre riešenie bezpečnostných incidentov v oblasti ochrany osobných údajov
10. Požiarne poplachové smernice
11. Zásady protipožiarnej bezpečnosti
12. Prehlásenie o oboznámení sa s obsahom Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a s podmienkami poskytnutia ubytovania
13. Súhlas so spracúvaním osobných údajov (fotografie)
14. Súhlas so spracúvaním osobných údajov (videozáznamy)
15. Žiadosť o predĺženie poskytovania sociálnej služby v Útulku pre jednotlivcov s deťmi (Žiadosť B)
16. Harmonogram domácich povinností
17. Bežný denný režim upratovania
18. Individuálny plán
19. Výber kľúčového pracovníka
20. Vyhodnotenie individuálneho plánu
21. Význam poskytovania sociálnej služby v Útulku pre jednotlivcov s deťmi
22. Pravidlá pre použitie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia
23. Smernica č.10/2009 na určenie postupov pri vzniku úrazu a nebezpečnej udalosti
24. Oznámenie o obmedzení prijímateľa sociálnej služby
25. Postup pri riešení krízových situácií v Útulku pre jednotlivcov s deťmi
26. Záznam o ústnej (telefonickej) sťažnosti
27. Pravidlá upravujúce podávanie a riešenie sťažností
28. Smernica č.4/2010 o postupe pri prijímaní, evidovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v podmienkach mesta Nitry
29. Poverenie dôverníka
30. Prevzatie cennosti/cenností do úschovy

Znenie procedurálnych podmienok pre Útulok pre jednotlivcov s deťmi, Krčméryho 22, Nitra, schválila v Nitre dňa 21.6.2023:

PhDr. Naďa Šimová
vedúca
odboru sociálnych služieb MsÚ v Nitre