

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby 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:

- ✓ Strategická víziu, poslanie a hodnoty zverejnené na webovej stránke mesta Nitra FORMULÁR 1.1.1
- ✓ Prijímatelia sociálnej služby, ich rodina a iné fyzické osoby majú vytvorený priestor na podávanie návrhov a spätnej väzby prostredníctvom sťažností, pripomienok, námetov a návrhov ku kvalite sociálnej služby. Tejto téme sa podrobnejšie venujeme v rámci kritéria 1.10 Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby, využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiace s poskytovaním sociálnej služby.
- ✓ Zamestnanci pri výkone svojej práce vychádzajú a dodržiavajú najmä nasledovné dokumenty:
 - Všeobecná deklarácia ľudských práv (z roku 1948)
 - Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (z roku 1950),
 - Európska sociálna charta (1961) a jej revíziu (z roku 1996),
 - OSN Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (1987, podpísaný ČSR v roku 1980)
 - OSN Dohovor o právach dieťaťa (1989)
 - OSN Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2006, ratifikovaný SR v roku 2010)
 - Chartu základných práv Európskej únie (z roku 2007)

Ďalšie dokumenty a interné predpisy Mesta Nitra:

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce
- Etický kódex zamestnanca MsÚ v Nitre
- Ústava Slovenskej republiky
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele
- Zákon č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 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:

- ✓ Odborný personál komunitného centra rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, jeho osobnú integritu, nezávislosť, individuálnu rozmanitosť a aktívne zabezpečuje právo na prístup k individualizovanej podpore
- ✓ Odborný personál pri práci s prijímateľom sociálnej služby kladie dôraz na dodržiavanie slobody prejavu, právo na súkromie, slobodu pohybu, slobodu vierovyznania.
- ✓ Na poskytnutie sociálnej služby je potrebný súhlas prijímateľa sociálnej služby
- ✓ Informácie o sociálnych službách poskytovaných pre prijímateľov sociálnej služby v rámci Komunitného centra sú zverejnené v Sprievodcovi sociálnymi službami v meste Nitra, na webovej stránke mesta Nitra, na nástenke v komunitnom centre.
- ✓ Prijímatelia sociálnej služby sú oboznámení s cenníkom za sociálne služby – Sociálna služba v komunitnom centre je bezplatná
- ✓ Odborný personál pri výkone svojej práce vychádza a dodržiava najmä nasledovné dokumenty:
 - Všeobecná deklarácia ľudských práv (z roku 1948)
 - Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (z roku 1950),
 - Európska sociálna charta (1961) a jej revíziu (z roku 1996),
 - OSN Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (1987, podpísaný ČSR v roku 1980)
 - OSN Dohovor o právach dieťaťa (1989)
 - OSN Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2006, ratifikovaný SR v roku 2010)
 - Chartu základných práv Európskej únie (z roku 2007)

Ďalšie dokumenty a interné predpisy Mesta Nitra:

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce
- Etický kódex zamestnanca MsÚ V Nitre
- Ústava Slovenskej republiky
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele
- Zákon č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach

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:

- ✓ Komunitné centrum nemá podľa zákona č. 448/2008 povinnosť uzatvárať so záujemcom o sociálnu službu zmluvu o poskytovaní sociálnej služby
- ✓ Komunitné centrum má vypracovaný postup na základe ktorého sa záujemca o sociálnu službu stáva prijímateľom sociálnej služby. Tento postup je popísaný v pravidlách rokovania so záujemcom o poskytnutie sociálnej služby v Komunitnom Centre Orechov dvor a pravidlách prijímania uchádzačov o sociálnu službu FORMULÁR 1.3.1

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.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

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:

- ✓ Odborný personál komunitného centra s cieľom poskytovania sociálnej služby na odbornej úrovni využíva rôzne metódy, postupy a techniky sociálnej práce pri poskytovaní sociálnej služby. FORMULÁR 1.4.1
- ✓ Odborný personál komunitného centra v prípade záujmu prijímateľa sprostredkujú kontakt prijímateľa s inými odbornými pracovníkmi z príslušných profesií a oblastí.

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 v čo najväčšej možnej miere samostatný 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.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

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:

- ✓ Komunitné centrum prihliada na individuálne potreby každého prijímateľa pri poskytovaní sociálnej služby.
- ✓ Komunitné centrum nie povinné podľa zákona 448/2008 poskytovať sociálne služby na základe individuálneho plánu.

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:

- ✓ Komunitné centrum v rámci aktivizácie prijímateľov sociálnej služby prihliada na individuálne potreby každého prijímateľa sociálnej služby, jeho zdravotný stav, vek.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

- ✓ Komunitné centrum poskytuje prijímateľom sociálnej služby rôzne formy aktivizácie
FORMULÁR 1.6.1
- ✓ Komunitné centrum svojimi činnosťami a službami podporuje začlenenie prijímateľov sociálnej služby do komunity, podporuje prijímateľov sociálnej služby v udržiavaní rodinných väzieb a vytváraní podpornej sociálnej siete.
- ✓ Komunitné centrum v rámci sieťovania zabezpečuje kontakt prijímateľa sociálnej služby s inými inštitúciami ako sú poskytovatelia zdravotnej starostlivosti, Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, Sociálna poisťovňa, škola, polícia, agentúry podporovaného zamestnávania a iné. Tento kontakt sprostredkováva telefonicky, elektronicky alebo poskytuje priestor na osobné stretnutie v rámci komunitného centra.

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. 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:

- ✓ V komunitnom centre sú prijímateľom sociálnej služby zabezpečené základné zdravotné úkony ako sú základné ošetrovanie drobných poranení a dezinfekcia. Následne sú prijímatelia sociálnej služby odporučení k poskytovateľom zdravotnej starostlivosti.
- ✓ Komunitné centrum pomáha prijímateľom sociálnej služby pri sprostredkovaní kontaktu s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti.
- ✓ Komunitné centrum v rámci odborných činností vykonáva preventívne aktivity, ktoré sú zamerané na zmiernenie dopadov socioekonomických determinantov zdravia. Ide o prevenciu týkajúcu sa hygienických návykov, prevencia proti pedikulóze, prevencia pri užívaní návykových látok a ich vplyv na zdravie, prevencia zameraná na reprodukčné zdravie, prevencia civilizačných ochorení.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 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:

- ✓ Komunitné centrum má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií FORMULÁR 1.8.1
- ✓ Komunitné centrum má vypracované postupy a pravidlá pre použitie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia FORMULÁR 1.8.2
- ✓ V prípade použitia prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia informuje odborný personál komunitného centra vedúcu odboru sociálnych služieb mesta Nitra a zašle Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny oznámenie o obmedzení prijímateľa sociálnej služby FORMULÁR 1.8.3

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 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:

- ✓ Odborný personál komunitného centra má nulovú toleranciu voči akýmkoľvek formám násillia, týrania, ponižovania a neľudského zaobchádzania.
- ✓ Odborný personál komunitného centra zaobchádza s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou.
- ✓ Odborný personál komunitného centra v rámci svojich služieb poskytujú prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní pomoc a podporu prostredníctvom základného sociálneho poradenstva a sieťovania s inými inštitúciami.
- ✓ Odborný personál komunitného centra pri zistení týrania, zneužívania a zanedbávania prijímateľov sociálnej služby zo strany druhých osôb postupujú podľa postupov a pravidiel riešenia krízových situácií FORMULÁR 1.8.1

1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby, 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

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

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:

- ✓ Komunitné centrum poskytuje prijímateľom sociálnej služby, príbuzným a iným osobám priestor na vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb im zrozumiteľnou formou. Odborný personál zisťuje spokojnosť alebo nespokojnosť s úrovňou a rozsahom poskytovanej sociálnej služby najmä rozhovormi s prijímateľom sociálnej služby v rámci každodennej činnosti. Tie zaznamenáva do záznamov z intervencií.
- ✓ Komunitné centrum má vypracované pravidlá podávania a vybavovania sťažností, pripomienok, námetov a návrhov ku kvalite sociálnej služby FORMULÁR 1.10.1
- ✓ Komunitné centrum má vypracovaný dokument „Záznam o ústnej sťažnosti“ FORMULÁR 1.10.2

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.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

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

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

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

Spôsob plnenia:

- ✓ Komunitné centrum poskytuje informácie záujemcom o poskytovanie sociálnej služby osobne, telefonicky aj formou zverejnených informácií dostupných na webovej stránke mesta Nitra. Tieto informácie sú poskytované záujemcom o sociálnu službu primeraným spôsobom a im zrozumiteľnou formou. 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 sociálnej služby.
- ✓ Odborný personál komunitného centra poskytne záujemcovi základné informácie o poskytovaných sociálnych službách. Podľa záujmu fyzickej osoby zodpovie na otázky súvisiace s poskytovaním sociálnej služby. V prípade požiadavky k nahliadnutiu do priestorov komunitného centra, odborný personál prevedie fyzickú osobu priestormi určenými pre prijímateľov sociálnej služby.

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.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

Prijímatelia pobytovej sociálnej služby môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia.

Spôsob plnenia:

- ✓ Odborný personál komunitného centra umožňuje prijímateľom sociálnej služby aby mohli slobodne a bez cenzúry využívať v komunitnom centre dostupné komunikačné prostriedky ako sú telefón, internet, email za účelom zlepšenia sociálnej situácie prijímateľa sociálnej služby a jeho príbuzných. Ide napríklad o hľadanie práce, hľadanie vecí na darovacích portáloch, písanie žiadostí a iné.
- ✓ Odborný personál komunitného centra rešpektuje právo na súkromie pri komunikácii prijímateľa sociálnej služby.
- ✓ Odborný personál komunitného centra vytvára podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a následne im sprostredkuje potrebnú podporu, aby mohli vyjadrovať svoje potreby a želania.

Z: referent pre komunitné plánovanie

(Mgr. Lívia Beňová)

T: 31.1. každoročne

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.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

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

Spôsob plnenia:

- ✓ Odborný personál komunitného centra v rámci základného poradenstva informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia financií, ktoré sú potrebné pre nezávislý život v komunite a zároveň v rámci poradenstva a aktivizácie im poskytuje podporu pri ich získavaní.
- ✓ Odborný personál komunitného centra sprostredkúva informácie a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získavaní a udržaní bezpečného a finančne dostupného bývania v komunite. Ak nie je dostupné bývanie v rámci komunity, poskytne prijímateľom sociálnej služby informácie o dostupnom bývaní v rámci mesta Nitra a o podmienkach, ktoré musí spĺňať na získanie tohto bývania. Následne prijímateľom sociálnej služby pomáhať a podporuje ich pri splnení týchto podmienok.
- ✓ Odborný personál komunitného centra podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a v uplatňovaní svojho voličského práva prostredníctvom informovaní o čase a mieste konania volieb a o dôležitosti zúčastnenia sa na voľbách, referende.
- ✓ Odborný personál komunitného centra pripravuje a ponúka prijímateľom sociálnej služby vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch komunitného centra a aj v komunite. Takýmito aktivitami sú:

- Oslava dňa Rómov
- Denný letný tábor
- Výlet na konci školského roka
- Vianočné posedenie
- Karneval
- stretnutie so Sv. Mikulášom
- výtvarný krúžok, športový krúžok

Z: referent pre komunitné plánovanie

(Mgr. Lívia Beňová)

T: 31.1. každoročne

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:

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

- ✓ Odborný personál komunitného centra podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony a v prípade možnosti im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony prostredníctvom poradenstva a vypisovaním žiadostí a prípravou potrebných náležitostí.
- ✓ Odborný personál komunitného centra zaobchádza s každým prijímateľom sociálnej služby s úctou, rešpektom a porozumením. Zároveň uznáva schopnosti prijímateľov sociálnej služby porozumieť informáciám a prenecháva im zodpovednosť rozhodovať sa samým za seba.
- ✓ Odborný personál komunitného centra spolupracuje ri riešení spôsobilosti na právne úkony s rodinnými príslušníkmi prijímateľa sociálnej služby.

Z: referent pre komunitné plánovanie

(Mgr. Lívia Beňová)

T: 31.1. každoročne

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

REGISTER FORMULÁROV PRE I. OBLASŤ PROCEDURÁLNE PODMIENKY:

FORMULÁR 1.1.1	Strategická vízia, poslanie a hodnoty
FORMULÁR 1.3.1	Pravidlá rokovania so záujemcom o poskytnutie sociálnej služby v komunitnom centre Orechov dvor a pravidlách prijímania uchádzačov o sociálnu službu
FORMULÁR 1.3.1.1	Súhlas dotknutej osoby so spracovaním osobných údajov
FORMULÁR 1.3.1.2	Súhlas zákonného zástupcu s účasťou na aktivitách a činnostiach Komunitného centra
FORMULÁR 1.4.1	Metódy, techniky a postupy v rámci odborných činností
FORMULÁR 1.6.1	Formy aktivizácie
FORMULÁR 1.8.1	Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií
FORMULÁR 1.8.2	Pravidlá pre použitie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia
FORMULÁR 1.8.3	Oznámenie o obmedzení prijímateľa sociálnej služby
FORMULÁR 1.10.1	Pravidlá podávania a vybavovania sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite sociálnej služby
FORMULÁR 1.10.2	Záznam o ústnej sťažnosti

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

FORMULÁR K. 1.1.1 Strategická vízia, poslanie a hodnoty

Strategická vízia, poslanie a hodnoty

Cieľom sociálnej práce v komunitnom centre je prostredníctvom odborných postupov a metód sociálnej práce pomáhať prijímateľom k rozvoju schopnosti svojpomoci. Naučiť prijímateľov sociálnej služby zručnostiam a posilniť tieto zručnosti, pomáhať a podporovať pri riešení zložitých životných situácií ako sú napríklad:

- závislosti,
- finančná gramotnosť,
- nedostatok finančných prostriedkov,
- uplatnenie sa na trhu práce,
- schopnosť pohybovať sa v sieti štátnych inštitúcií,
- problematika zadĺženosti a exekúcií,
- problémy pri do výchove a starostlivosť o deti.

Pri práci s deťmi podporujeme zodpovedný prístup k školským povinnostiam, vedieme deti a mládež k vytvoreniu hygienických návykov, základom slušného správania, komunikačným zručnostiam a k prijatiu zodpovednosti za svoje správanie, činy a skutky.

Zámerom sociálnej práce realizovanej odborným personálom komunitného centra je v čo najväčšej miere prostredníctvom individuálneho, rešpektujúceho a aktívneho prístupu k prijímateľom sociálnej služby vytvárať priestor pre seberealizáciu, podporovať socializáciu. Akceptovať a prijímať prijímateľov sociálnej služby ako jedinečné osobnosti. V rámci poskytovaných služieb vytvárať prostredie dôvery a atmosféru vzájomného rešpektu, profesionálnej odbornosti a zodpovednosti. Partnerský prístup k prijímateľom sociálnej služby a prenechávanie zodpovednosti za ich rozhodovanie a konanie podporuje ich vyššiu mieru sebestačnosti a autonómie. Zároveň poskytuje odborne správne a bezpečné sociálne služby.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

FORMULÁR K. 1.3.1 Pravidlá rokovania so záujemcom o poskytnutie sociálnej služby v komunitnom centre Orechov dvor a pravidiel prijímania uchádzačov o sociálnu službu

Pravidlá rokovania so záujemcom o poskytnutie sociálnej služby v komunitnom centre Orechov dvor a pravidiel prijímania prijímateľov sociálnej služby

Nakoľko sa Komunitné centrum Orechov dvor nachádza priamo v lokalite Orechov dvor, odborný personál je neustále v priamom kontakte s obyvateľmi tejto lokality. Odborný personál komunitného centra je oboznámený s príchodom nových obyvateľov do lokality Orechov dvor a oslovujú ich osobne.

Prvý kontakt s dospelým záujemcom o sociálnu službu

Prvý kontakt s dospelým záujemcom o sociálnu službu vykonáva odborný personál komunitného centra priamo v priestoroch Komunitného centra Orechov dvor a počas terénnej sociálnej práce vykonávanej v lokalite Orechov dvor. Počas prvého kontaktu mu poskytujeme nasledujúce informácie:

- informácie o aktivitách určených pre deti, ktoré sa v organizujú každý deň,
- informácie o sociálnych službách, ktoré poskytuje odborný personál komunitného centra dospelým prijímateľom,
- informácie o otváracíj dobe komunitného centra,
- predstavia záujemcovi priestory komunitného centra.

Dospelí záujemcovia o sociálnu službu sa stávajú prijímateľmi sociálnej služby vtedy, keď podpíšu *Súhlas dotknutej osoby so spracovaním osobných údajov FORMULÁR 1.3.1.1*. V prípade, ak súhlas podpíšu, tak od neho sociálni pracovníci zisťujú tieto informácie:

- meno, priezvisko dospelého prijímateľa,
- mená, priezviská mal. detí dospelého prijímateľa (ak si želá, aby jeho mal. deti navštevovali aktivity ktoré sa v komunitnom centre organizujú pre deti),
- dátum narodenia dospelého prijímateľa,
- dátumy narodení maloletých detí dospelého prijímateľa (ak si želá, aby jeho maloleté deti navštevovali aktivity ktoré sa v komunitnom centre organizujú pre deti),
- informujú prijímateľa sociálnej služby o pravidlách podávania a vybavovania sťažností, pripomienok, námetov a návrhov ku kvalite sociálnej služby.

Po poskytnutí týchto informácií sa zakladá spis prijímateľa sociálnej služby. Spisy prijímateľov sociálnej služby sú vedené písomne a uložené v uzamykateľnej skrini v kancelárii odborných zamestnancov komunitného centra. Spis prijímateľa sociálnej služby obsahuje Súhlas dotknutej osoby so spracovaním osobných údajov, anamnézu a záznam z intervencií. Anamnéza a záznamy z intervencií sú uchovávané písomne aj elektronicky v počítačoch odborného personálu.

V prípade, ak má prijímateľ sociálnej služby záujem, aby jeho maloleté deti navštevovali komunitné centrum a zúčastňovali sa aktivít, ktoré odborný personál komunitného centra organizuje pre deti, je potrebné, aby podpísal *Súhlas zákonného zástupcu s účasťou na aktivitách a činnostiach komunitného centra FORMULÁR 1.3.1.2*, ktorý je taktiež súčasťou spisovej dokumentácie prijímateľa sociálnej služby. Odborný personál ich oboznámi so skutočnosťou, že sa v komunitnom centre venujú deťom, ktoré navštevujú školu.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: Orechov dvor 42, 949 12 Nitra

Prvý kontakt s detským záujemcom o sociálnu službu

V prípade, ak má prijímateľ sociálnej služby záujem aby sa mal. dieťaťa, ktoré má v osobnej starostlivosti zúčastňovalo na aktivitách komunitného centra, je potrebné aby podpísal *Súhlas zákonného zástupcu s účasťou na aktivitách a činnostiach komunitného centra*. Následne odborný personál poskytne v priestoroch komunitného centra dieťaťu nasledujúce informácie o:

- krúžkoch, ktoré sa v priestoroch komunitného centra organizujú ,
- príprave do školy, ktorá sa v priestoroch komunitného centra organizuje,
- každomesačnom vyhodnotení školskej dochádzky dieťaťa a účasti na aktivitách komunitného centra,
- možnosti zapožičania si športového vybavenia v komunitnom centre ako sú napríklad lopta, rakety na tenis s loptičkou, kolobežky a iné,
- podmienkach, ktoré musí splniť, aby sa mohlo zúčastňovať aktivít:
 - o mal. dieťa môže využívať tieto služby pod podmienkou, že v ten deň bolo v škole,
 - o mal. dieťa je povinné správať sa v priestoroch KC podľa pokynov sociálnych pracovníkov a je povinné dodržiavať základné hygienické zásady ako sú umytie rúk pri vstupe do komunitného centra, prezutie prezuviek.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

FORMULÁR K. 1.3.1.1 Súhlas dotknutej osoby o spracovávaní osobných údajov

Súhlas dotknutej osoby so spracovaním osobných údajov

Ako dotknutá osoba v zmysle § 5 písm. n) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z.z.“) poskytujem Komunitnému centru **súhlas** so spracovaním všetkých svojich osobných údajov uvedených v tomto podaní a jeho prílohách vrátane fotokópií osobných dokladov a preukazov, a to za účelom uskutočnenia úradného postupu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a/alebo interných predpisov prevádzkovateľa vymedzeného predmetom tohto podania. Zároveň **súhlasím**, aby tieto osobné údaje boli prevádzkovateľom poskytnuté iným subjektom na území SR, ktoré na základe osobitných právnych predpisov vstupujú do právnych procesov súvisiacich s vybavovaním predmetného podania.

V priebehu spracúvania budú osobné údaje zverejnené, sprístupnené a poskytnuté, len ak to ustanovuje všeobecne záväzný právny predpis a/alebo interný predpis prevádzkovateľa a za podmienok v ňom uvedených; oprávnenie zverejnenia sa nevzťahuje na všeobecne použiteľný identifikátor dotknutej osoby podľa osobitného predpisu.

Doba platnosti súhlasu sa viaže na dobu trvania preukázateľného účelu spracúvania osobných údajov dotknutej osoby.

Zároveň som si vedomý, že poskytnuté osobné údaje budú archivované a likvidované v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Vyhlasujem, že poskytnuté osobné údaje sú pravdivé.

Svojím podpisom potvrdzujem, že okrem vyššie uvedených informácií týkajúcich sa poskytnutia osobných údajov, som bol v zmysle § 19 zákona č. 18/2018 Z.z. prevádzkovateľom tiež poučený o:

- a) skutočnosti, že kontaktné údaje zodpovednej osoby za ochranu osobných údajov u prevádzkovateľa sú zverejnené na webovom sídle prevádzkovateľa
- b) skutočnosti, že ak nejde o poskytnutie osobných údajov na základe a v rozsahu podľa zákona alebo iného všeobecne záväzného právneho predpisu, je poskytnutie dobrovoľné, avšak nevyhnutné pre uskutočnenie úradného postupu prevádzkovateľa za účelom riešenia podania
- c) svojich právach dotknutej osoby:
 - požadovať od prevádzkovateľa prístup k svojim osobným údajom (§21 zákona č. 18/2018 Z.z.)
 - na opravu osobných údajov (§ 22 zákona č. 18/2018 Z.z.)
 - na vymazanie osobných údajov a obmedzenie osobných údajov (§ 23 a § 24 zákona č. 18/2018 Z.z.)
 - na prenosnosť osobných údajov (§ 26 zákona č. 18/2018 Z.z.)
 - namietat spracúvanie osobných údajov (§ 27 zákona č. 18/2018 Z.z.z)
 - kedykoľvek svoj súhlas odvolať (§ 14 ods. 3 zákona č. 18/2018 Z.z.), pričom odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu pred jeho odvolaním
 - podať návrh na začatie konania na Úrad na ochranu osobných údajov SR (§100 zákona č.18/2018 Z.z.)

V Nitre dňa

 meno a priezvisko

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

FORMULÁR K. 1.3.1.2 Súhlas zákonného zástupcu s účasťou na aktivitách a činnostiach komunitného centra

Súhlas zákonného zástupcu s účasťou na aktivitách a činnostiach Komunitného centra:

Ja, dolu podpísaný/á týmto čestne vyhlasujem, že
moje dieťa sa môže zúčastňovať na činnostiach
a aktivitách Komunitného centra.

V, dňa

.....

(podpis zákonného zástupcu)

.....

(podpis pracovníka KC)

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

FORMULÁR K. 1.4.1 Metódy, techniky a postupy v rámci odborných činností

Metódy, techniky a postupy v rámci odborných činností

Komunitné centrum s cieľom poskytovania sociálnej služby na odbornej úrovni využíva rôzne metódy, postupy a techniky sociálnej práce pri poskytovaní sociálnej služby.

Skupinové aktivity: komunitné centrum realizuje od pondelka do štvrtka rôzne skupinové aktivity. Medzi tie patrí:

- **záujmové krúžky pre deti** – sú to rôzne športové aktivity, výtvarné aktivity, sledovanie rozprávok. Deti navštevujúce školu si počas aktivít zlepšujú komunikačné zručnosti, jemnú a hrubú motoriku, dodržiavanie pravidiel a hraníc, učia sa ako sa hrať, ako zvládať výhru, prehru.
- **príprava do ZŠ** – deti navštevujúce školu sa pripravujú na školské vyučovanie. Taktiež si pomocou precvičovania zlepšujú zručnosti spojené s čítaním, písaním a počítaním.
- **preventívne skupinové aktivity** – v rámci preventívnych skupinových aktivít si deti a dospelý zlepšujú zručnosti v oblasti komunikácie, slušného správania, hygienických návykov. V rámci prevencie sa zameriavame aj na predchádzanie sociálnopatologických javov ako sú krádeže, zneužívanie omamných a psychotropných látok a iné. V rámci aktivít je využívané pozorovanie, rozhovor, tréning zručností, rolové hry.
- **motivačné skupinové aktivity pre deti a dospelých** – ide o vyhodnotenie školskej dochádzky za mesiace v školskom roku, burza oblečenia pre dospelých, výlet na záver školského roka, denný tábor. Deti a rodičia detí majú za školskú dochádzku detí na základe bodového systému možnosť si vybrať oblečenie, hračky, školské pomôcky, drogériu. Deťom sa zlepšuje v rámci aktivity vyhodnotenie školskej dochádzky finančná gramotnosť.
- komunitné skupinové aktivity – upratovanie prostredia v ktorom komunita žije, oslava dňa rómov, burza oblečenia pre dospelých, futbalový turnaj a iné.

V rámci odbornej individuálnej práce s prijímateľom vykonáva sociálny pracovník komunitného centra:

- **základné sociálne poradenstvo** – v rámci toho využíva pozorovanie, rozhovor, aktívne počúvanie, empatiu, tréning zručností. Sociálny pracovník v rámci poradenstva vedie klienta k samostatnosti a pomoci k svojpomoci.
- **pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov prijímateľa** – v rámci toho využíva sociálny pracovník rozhovor, tréning zručností, rolové hry a iné. Sociálny pracovník sprostredkúva taktiež kontakt s inými inštitúciami ako sú UPSVaR, Škola, Sociálna poisťovňa, Polícia a inými štátnymi a neštátnymi inštitúciami. Jednoduchým spôsobom tlmočí prijímateľovi požiadavky, ktoré sú na neho z týchto inštitúcií kladené a pomáha mu sa orientovať sa vo svojej situácii. Prijímateľa počas toho vedie k samostatnosti a k svojpomoci.
- **participácia na komunitnom plánovaní** - prostredníctvom komunikácie s klientmi mapuje aktuálne potreby obyvateľov a následne participuje na komunitnom plánovaní, komunitnom organizovaní a rozvoji.

Sociálny pracovník uplatňuje prístupy zodpovedajúce cieľu vykonávanej sociálnej práce a poznatkom tohto odboru.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

FORMULÁR K. 1.6.1 Formy aktivizácie

Formy aktivizácie poskytované prijímateľom sociálnej služby v Komunitnom centre Orechov dvor

Odborný personál komunitného centra pri svojej práci poskytujú prijímateľom sociálnej služby nasledujúce formy aktivizácie:

- **Zlepšenie možností uplatnenia sa na trhu práce** – Odborný personál komunitného centra pomáha prijímateľovi sociálnej služby pri hľadaní zamestnania, sprostredkovávajú kontakt s budúcimi zamestnávateľmi, pomáhajú im pri písaní životopisu a pri vybavovaní potrebných náležitostí pri nástupe do zamestnania. Prijímateľ sociálnej služby počas poradenského procesu prehľadáva za pomoci odborného personálu rôzne pracovné portáli a hľadá prácu, ktorá zodpovedá jeho zručnostiam, skúsenostiam a kvalifikácii. Následne poskytne odborný personál prijímateľovi sociálnej služby telefonický a emailový kontakt na zamestnávateľa. Odborný personál poskytne prijímateľovi v prípade potreby telefón na kontaktovanie budúceho zamestnávateľa. Počas tohto procesu prijímateľ sociálnej služby spolu s odborným personálom píše životopis spolu so žiadosťou o prijatie do pracovného pomeru ak je to potrebné. Pri písaní životopisu odborný personál zisťuje od prijímateľa sociálnej služby potrebné informácie a to osobné údaje, pracovné skúsenosti, vzdelanie, zručnosti, záujmy a iné. Následne prijímateľ životopis zašle zamestnávateľovi buď elektronicky, poštou alebo ho zanesie osobne v závislosti od požiadaviek zamestnávateľa.
- **Rozvoj finančnej gramotnosti** – odborný personál komunitného centra spolu s prijímateľom sociálnej služby vypracovávajú rodinný rozpočet a následne vedú prijímateľom k rozumnému hospodáreniu, tak aby prijímateľom nevznikali dlžoby. Na začiatku tohto procesu zisťuje odborný personál od prijímateľa sociálnej služby všetky príjmy, ktoré má v danom mesiaci. Následne od neho zisťuje, aké fixné výdavky má v danom mesiaci (nájomné, elektrická energia, voda). Po odčítaní fixných výdavkov od príjmov vyjde suma, s ktorou bude prijímateľ sociálnej služby v danom mesiaci hospodáriť. Odborný personál odporúča prijímateľovi sociálnej služby túto výslednú sumu rozdeliť na 4 rovné časti, ktoré zostanú prijímateľovi na každý týždeň. Taktiež odborný personál v rámci tohto procesu ponúka prijímateľovi sociálnej služby možnosť uschovať si peniaze proti podpisu v uzamykateľnej skrinke v kancelárii odborného personálu. Kedykoľvek v rámci otváracích komunitného centra si tieto peniaze môže vybrať.
- **Tréning komunikačných zručností** – odborný personál komunitného centra spolu s prijímateľom sociálnej služby pomocou rozhovoru a modelových situačných hier trénujú komunikačné zručnosti potrebné pri vybavovaní napr. u lekára, na Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny, sociálnej poisťovni a iných inštitúcií.
- **Príprava na školské vyučovanie** – pri príprave na vyučovanie odborný personál vedie deti k tomu, aby sa aj počas svojho voľného času tráveného v domácnosti venovali školskej príprave. Máme za to, že ak sú deti pravidelne pripravované na školské vyučovanie a rozumejú preberanému učivu, zvýši sa tak ich miera motivácie k pravidelnej školskej dochádzke a predchádza sa tak záškoláctvu.
- **Voľnočasové aktivity** – odborný personál hrá s deťmi a mladými ľuďmi rôzne športové hry ako futbal, hokej, stolný tenis, spoločenské hry. Taktiež robí s deťmi rôzne výtvarné aktivity pomocou rôznych výtvarných techník. Týmto spôsobom učia deti a mladých ľudí

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: Komunitné centrum Orechov dvor

Adresa: Orechov dvor 42, 949 12 Nitra

zmysluplnému a zdravšiemu spôsobu tráveniu voľného času. Aktivity prispievajú k rozvoju kreatívneho myslenia, rozvoju jemná motorika, rozvoju pohybových zručností. Deti majú možnosť v bezpečnom prostredí nacvičovať dodržiavanie pravidiel štrukturovaných hier, zvládanie a porozumenie emóciám ako radosť, smútok, hnevu.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

FORMULÁR K. 1.8.1 Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií

Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií

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

1. Krízové situácie – havarijné:

- **Požiar** - v prípade požiaru v komunitnom centre postupujeme podľa interných dokumentov - Zásady protipožiarnej bezpečnosti a Požiarne poplachové smernice, vydaných Mestom Nitra. Každý zamestnanec, ako aj prijímateľ sociálnej služby v komunitnom centre je povinný správať sa v objekte komunitného centra tak, aby nezapríčinil 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 zamestnanec vyhlási požiarne poplach volaním „HORÍ“ a zabezpečí odchod prijímateľov z okolia požiaru do bezpečného priestoru podľa vyznačenej únikovej cesty, uzatvorí hlavný uzáver vody, odpojí ističe elektriny a následne použije k haseniu základné hasiace zariadenia rozmiestnené v komunitnom centre 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 komunitnom centre bol realizovaný nácvik modelovej situácie v prípade vzniku požiaru so zamestnancami.
- **Havarijný stav na vodovodnom potrubí** – zamestnanec komunitného centra uzavrie hlavný uzáver vody a následne kontaktuje **pohotovostnú službu** Západoslovenskej vodárenskej spoločnosti a.s. Nitra na tel. č. **037/694 9336, 0904 259 687**.
- **Výpadok elektrickej energie** – zamestnanec komunitného centra skontroluje hlavný istič elektrickej energie a v prípade potreby kontaktuje pohotovostnú službu Západoslovenskú energetiku a.s. Nitra na tel. č. **0800 111567**.
- **Výpadok tepelného zdroja** – zamestnanec komunitného centra kontaktuje zodpovedného pracovníka /správcu vykurovacieho zariadenia.
- **Zásah elektrickým prúdom** – prvým krokom pri poskytovaní prvej pomoci je to, že odborný personál oddelí postihnutého od okruhu elektrického prúdu. Nedotýka sa postihnutého bez vypnutia poistiek či autorizovaného vypnutia prúdu (hasičmi, službou elektrární a podobne). Následne telefonuje na tiesňovú linku **tel. č. 112** a privolá pomoc.

2. Krízové situácie vo vzťahu k prijímateľovi

- **Verbálne agresívny prijímateľ prichádzajúci do komunitného centra** – prijímateľovi, ktorý prichádza do Komunitného centra a javí známky rozčúlenia (vykrikuje a nadáva už pred komunitným centrom) nie je umožnený vstup do komunitného centra z dôvodu ochrany a zabezpečenia bezpečnosti sociálnych pracovníkov. Odborný personál komunitného centra volí nasledovný spôsob komunikácie s prijímateľom sociálnej služby: s prijímateľom sociálnej služby sa komunikuje cez okno v kancelárii komunitného centra, komunikácia je vedená smerom k zisteniu dôvodu správania prijímateľa sociálnych služieb, následne k pochopeniu a ukľudneniu správania prijímateľa sociálnych služieb. Pokiaľ aj tak javí známky rozčúlenia je jeho žiadosť vybavená cez otvorené okno komunitného centra, aby bola medzi prijímateľom a sociálnym pracovníkom bezpečná vzdialenosť a bariéra.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

- **Verbálne agresívny prijímateľ nachádzajúci sa v komunitnom centre** - pokiaľ sa prijímateľ rozčúli v Komunitnom centre, odborný personál sa snaží viesť komunikáciu k jeho ukludneniu, pokiaľ sa prijímateľa nedarí ukladiť, odborný personál ho prirodzene, nenásilne vyvedie von z komunitného centra. Ak sa prijímateľa sociálnej služby nepodarí dostať z priestorov komunitného centra personál kontaktuje políciu.
- **Fyzicky agresívny prijímateľ** – ak sa v komunitnom centre nachádza prijímateľ, ktorý vykazuje známky agresívneho správania, fyzicky útočí na iných prijímateľov, alebo zamestnancov komunitného centra, personál komunitného centra privolá políciu (mestskú, PZ SR). Ak došlo k zraneniu prijímateľa sociálnej služby, alebo zamestnanca komunitného centra je neodkladne privolaná lekárska pomoc.
- **Ozbrojený agresívny prijímateľ** - v prípade ak prijímateľ sociálnej služby chce vstúpiť do komunitného centra ozbrojený, napr. má nôž, odborný personál ho do priestorov komunitného centra nevpustí. Jednajú s ním len cez zamrežované okno v komunitnom centre. Ak by bol ozbrojený prijímateľ sociálnej služby agresívny, odborný personál ho upozorní, na možnosť privolania polície. V prípade potreby (prijímateľ sociálnej služby ohrozuje seba, alebo niekoho iného) odborný personál volá políciu hneď bez upozornenia.
- **Poškodenie majetku** – v prípade vzniku väčších škôd, ktoré sú poistnou udalosťou odborný personál privolá políciu a postupuje podľa podmienok a pravidiel poistnej zmluvy.
- **Prijímateľ sa príde ukryť pred agresorom do komunitného centra** – prijímateľ sociálnej služby, ktorý príde do Komunitného centra za účelom ukryť sa a telefonovať a volať políciu, z dôvodu, že je týraný druhom alebo inou osobou je potrebné ho neodkladne prijať a zamknúť komunitné centrum pred násilníkom. Políciu kontaktuje sám prijímateľ sociálnej služby z mobilného telefónu sociálneho pracovníka. Komunitné centrum sa neotvára až do príchodu polície. Polícia určuje ďalší postup.
- **Týranie, zneužívanie a zanedbávanie dieťaťa** - v prípade, ak je podozrenie na týranie, zneužívanie a zanedbávanie maloletej osoby, odborný personál komunitného centra túto skutočnosť oznámi bezodkladne Oddeleniu sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately, Úradu práce sociálnych vecí a rodiny v Nitre. O zistenom podozrení informujú vedúcu oddelenia sociálnych služieb MsÚ Nitra.
- **Prijímateľ sociálnych služieb so psychickými problémami** - v prípade, že sa v niektorom z bytov nachádza osoba, o ktorej majú sociálni pracovníci vedomosť že je vzhľadom k jej psychickému stavu nebezpečná pre svoje okolie, odborný personál do tohto bytu nikdy nevstupuje sám. V prípade, že je potrebné do bytu vstúpiť, tak do tohto bytu idú vždy dvaja sociálni pracovníci.
- **Úraz prijímateľa sociálnej služby** - v prípade, že príde k úrazu prijímateľa sociálnej služby, zamestnanec komunitného centra podá zranenému prvú pomoc a podľa závažnosti úrazu privolá Integrovaný záchranný systém linku tel. č. 112 a postupuje podľa ich pokynov.

3. Krízové situácie – iné

- **Ohrozenie verejného zdravia** - v prípade, ak je personálu komunitného centra známe, že sa u niektorého z prijímateľov vyskytlo infekčné ochorenie, prijímateľ sociálnej služby a ani osoby, ktoré s ním bývajú v spoločnej domácnosti, nemôžu vstúpiť do komunitného centra po dobu, kým nepredložia potvrdenie o bezinfekčnosti od lekára. O výskyte infekčného ochorenia je upovedomený Regionálny úrad verejného zdravotníctva a personál komunitného centra sa riadi pokynmi tohto úradu.
- **Výskyt škodlivého hmyzu** - pri zistení výskytu škodlivého hmyzu v komunitnom centre je upovedomená vedúca oddelenia sociálnych služieb, ktorá rozhodne o privolaní odbornej

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: Komunitné centrum Orechov dvor

Adresa: Orechov dvor 42, 949 12 Nitra

dezinfekčnej spoločnosti, ktorá zabezpečí dezinfekciu. Miestnosti s prítomnosťou škodlivého hmyzu prechádzajú dezinfekciou a sú uzatvorené podľa pokynov pracovníka dezinfekčnej spoločnosti.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

FORMULÁR K. 1.8.2 Pravidlá pre použitie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

Pravidlá pre použitie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

podľa § 10 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“)

Prijímatelia sociálnych služieb majú právo na dôstojné zaobchádzanie, starostlivosť a úctu aj pri nevyhnutnosti použitia obmedzenia. Pri poskytovaní sociálnych služieb nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnych služieb.

Jedinou výnimkou, ktorú zákon o sociálnych službách ustanovuje, je použitie netelesného alebo telesného obmedzenia iba v prípade, ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb. Ak nastane situácia, kde je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.

Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa sociálnej služby do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.

Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa sociálnej služby má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby.

Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia.

Použitie akéhokoľvek iného telesného obmedzenia, okrem zákonom vymedzených spôsobov, je v rozpore so zákonom o sociálnych službách, a to aj v prípade, ak ide o použitie iného telesného obmedzenia na základe odporúčania lekára z odboru psychiatrie.

Použitie liekov nemožno dodatočne schvaľovať.

Rozsah a povaha obmedzenia musí byť primeraná aktuálnemu ohrozeniu a individualite prijímateľa.

Obmedzenie sa ukončí vtedy, ak pomíne situácia ohrozenia.

Telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa sociálnej služby musí byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení (ďalej „register“), ktorý vedie organizácia pre tento účel a je uchovávaný v kancelárii vedúcej Odboru sociálnych služieb Mestského úradu v Nitre. Register obsahuje zápis každého obmedzenia prijímateľa sociálnej služby s uvedením:

- mena a priezviska prijímateľa sociálnej služby;

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

- dátum narodenia prijímateľa sociálnej služby;
- spôsob obmedzenia prijímateľa sociálnej služby;
- dôvod obmedzenia prijímateľa sociálnej služby;
- dátum a čas trvania obmedzenia;
- opis okolností (s uvedením príčiny), ktoré viedli k obmedzeniu prijímateľa sociálnej služby;
- opatrenia prijaté na zamedzenie opakovania situácie, pri ktorej bolo nevyhnutné použiť obmedzenie;
- meno, priezvisko a podpis lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorý obmedzenie nariadil a schválil, alebo dodatočne bezodkladne schválil;
- meno, priezvisko a podpis sociálneho pracovníka, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril;
- popis zranení zúčastnených osôb.

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný použiť každého netelesného alebo telesného obmedzenia zapísať do registra telesných a netelesných obmedzení (ďalej len „register“), ktorý je povinný viesť. Náležitosti zápisu v registri upravuje § 10 ods. 5 zákona o sociálnych službách. Každý zápis obmedzenia prijímateľa je poskytovateľ povinný bezodkladne oznámiť ministerstvu, pričom môže použiť aj elektronickú službu Podávanie oznámenia o obmedzení prijímateľa sociálnej služby .

V prípade doručenia oznámenia poštou alebo osobne do podateľne ministerstva je možné použiť tlačivo oznámenia dostupné na: <https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/povinnosti-poskytovateľa-socialnej-sluzby/>. Tlačivo tvorí prílohu tohto dokumentu.

Ak poskytovateľ sociálnej služby použil obmedzenie prijímateľa, ktorý je súdom zbavený spôsobilosti na právne úkony, je povinný o obmedzení prijímateľa informovať súdom určeného opatrovníka. Ak je týmto opatrovníkom poskytovateľ sociálnej služby, je povinný bezodkladne informovať blízku osobu prijímateľa sociálnej služby.

Pri poskytovaní sociálnej služby dieťaťu a pri poskytovaní starostlivosti o dieťa podľa zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný dodržiavať zákaz používania všetkých foriem telesných trestov a sankcií a používať len také výchovné prostriedky a metódy, ktoré akýmkoľvek spôsobom dieťa neponižujú, neurážajú, nezanedbávajú vrátane nedbanlivostného zaobchádzania, alebo ktoré sa inak nedotýkajú dôstojnosti dieťaťa a neohrozujú jeho život, zdravie, telesný, citový, rozumový a mravný rozvoj.

Je nevyhnutné, aby poskytovatelia sociálnych služieb zodpovedne pristupovali k správne mu vyhodnocovaniu správania prijímateľa sociálnej služby, ktoré môže alebo zakladá predpoklad použitia netelesného alebo telesného obmedzenia z dôvodu, že použitím obmedzenia u prijímateľa sociálnej služby dochádza k obmedzovaniu jeho ľudských práv a slobôd a zasahuje sa do jeho telesnej integrity.

Nedodržiavanie povinností poskytovateľa sociálnej služby podľa § 10 zákona o sociálnych službách sa považujú za správny delikt podľa § 101 tohto zákona.

V Nitre, 31.1.2023

Schválila:

PhDr. Nad'a Šimová, v. r.

vedúca Odboru sociálnych služieb

MsÚ v Nitre

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

FORMULÁR K. 1.8.3 Oznámenie o obmedzení prijímateľa sociálnej služby

Oznámenie o obmedzení prijímateľa sociálnej služby

Poskytovateľ sociálnej služby

Názov

IČO

Druh sociálnej služby

Adresa

Prijímateľ sociálnej služby

Meno, priezvisko

Dátum narodenia

Druh použitého obmedzenia

O Telesné

O Netelesné

Spôsob obmedzenia:

- | | |
|-----------------------------|---|
| - verbálna komunikácia.... | - použitie špeciálnych úchopov.... |
| - odvrátenie pozornosti.... | - umiestnenie do miestnosti na bezpečný pobyt... |
| - aktívne počúvanie | - použitie liekov na základe ordinácie lekára.... |
| - iné.... | |

Dôvody obmedzenia:

.....
.....
.....

Dátum a čas obmedzenia

Začiatok

Koniec

Opis okolností, ktoré viedli k obmedzeniu prijímateľa sociálnej služby:

.....
.....
.....

.....minimálne 6 riadkov.

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

Príčina nevyhnutého obmedzenia prijímateľa

.....
.....

Popis zranení, ktoré utrpeli zúčastnené fyzické osoby

.....
.....
.....

Opatrenia prijaté na zamedzenie opakovania situácie

.....
.....
.....

Lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorý telesné obmedzenie nariadil a schválil, alebo dodatočne bezodkladne schválil

Meno , priezvisko

Dátum

Stanovisko sociálneho pracovníka, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril

Stanovisko

.....
.....

Meno, priezvisko

Dátum

Obmedzenie písomne zapísal

Meno, priezvisko

Dátum

Poradové číslo záznamu v registri obmedzení

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

FORMULÁR K. 1.10.1 Pravidlá podávania a vybavovania sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite sociálnej služby

Pravidlá upravujúce podávanie a riešenie sťažností v Komunitnom centre

(v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. zákon o sťažnostiach, ktorý upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb)

Na účely tohto zákona

- a) **vybavovaním sťažnosti** je prijímanie, prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti,
- b) **vybavením sťažnosti** je vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrovania, výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia sťažností.

Vybavovanie sťažností na Mestskom úrade v Nitre je upravené v smernici Mesta Nitra č. 4/2010 o postupe pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v podmienkach Mesta Nitry.

1. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorá:

- a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) orgánu verejnej správy,
- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

2. Podanie sa posudzuje podľa obsahu sťažnosti:

Každý občan (prijímateľ sociálnej služby, ďalej len prijímateľ) má právo podať sťažnosť, ak je nespokojný, respektíve má pocit porušenia povinností poskytovateľa sociálnej služby.

Sťažnosťou sa rozumie podanie podnetu prijímateľa, ktorým sa dožaduje ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých si myslí že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou zariadenia. Poukazuje na konkrétne nedostatky zariadenia, porušenie právnych predpisov.

Prijímateľ má právo sťažovať sa na kvalitu alebo spôsob poskytovanie sociálnej služby bez toho aby bol znevýhodnený a môže požiadať o utajenie svojej totožnosti ako sťažovateľa.

Prijímateľ má viaceré možnosti podania sťažnosti – spôsoby podania sťažnosti:

- **písomne** – napísanú ju môže odovzdať do schránky umiestnenej v priestoroch Útulku pre jednotlivcov s deťmi, ktorémukoľvek zamestnancovi, ktorý ju postúpi ďalej, alebo priamo u vedúcej Odboru sociálnych služieb MsÚ v Nitre (ďalej len OSS);
- **ústne** – môže je podať zamestnancovi zariadenia, ktorý ju predloží vedúcej OSS, alebo môže túto sťažnosť podať priamo vedúcej OSS;

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

- **telefonicky** – môže ju podať ktokoľvek, preberajúci ju ďalej postúpi vedúcej OSS;
- **anonymná sťažnosť** – táto sťažnosť neobsahuje údaje potrebné k identifikácii sťažovateľa.

Údaje pre evidenciu sťažnosti

Všetky formy sťažností sú vybavované v zmysle Zákona č. 9/2010 Z.z. Každá podaná sťažnosť aj opakovaná musí byť zaevidovaná v evidencii sťažností podľa §10 ods. 1 zákona o sťažnostiach, kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností vykonáva zamestnanec – sociálny pracovník určený pre tento účel vedúcou OSS.

V evidencii sťažností sú uvedené:

- meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu sťažovateľa
- komu bola sťažnosť predložená (zamestnanec, vedúca OSS)
- forma sťažnosti – o ústnej sa vypracuje písomný záznam,
- zameranie sťažnosti – poskytovanie sociálnej služby, narušenie interakčných vzťahov prijímateľ – prijímateľ, prijímateľ – zamestnanec, porušenie ľudských práv a právom chránených záujmov a iné,
- dôvod sťažnosti – obsah žiadosti,
- dátum predloženia sťažnosti,
- podpis zamestnanca, ktorý sťažnosť prijal.

Prijímatelia sú oboznámení s možnosťou podať sťažnosť v prípade nespokojnosti riešenia, deklarovateľ sťažnosť na zástupcu zriaďovateľa, na MPSVaR SR - odbor dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb.

Sťažnosť sa vybavuje okamžite po jej obdržaní. Je dohodnutý vyhovujúci termín riešenia sťažnosti pre vedúcu OSS a sťažovateľa. Sťažnosti sú riešené za účasti prijímateľa a sú evidované u sociálneho pracovníka zariadenia. V prípade oprávnenej sťažnosti, ak je to možné je realizovaná okamžitá náprava, alebo je stanovená lehota potrebná na zrealizovanie nápravy. Spôsob vyriešenia sťažnosti je zaznamenaný v evidencii sťažností.

Pri riešení sťažnosti bude rešpektované súkromie a ľudské práva sťažovateľa.

Schválil: PhDr. Naďa Šimová, vedúca Odboru sociálnych služieb MsÚ, v. r.

Dňa: 31.1.2023

ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Názov zariadenia: **Komunitné centrum Orechov dvor**

Adresa: **Orechov dvor 42, 949 12 Nitra**

FORMULÁR K. 1.10.2 Záznam o ústnej sťažnosti

V Nitre, dňa.....

Záznam o ústnej sťažnosti

Sťažovateľ:.....

Predmet:.....

Sťažnosť je zameraná proti:

Sťažnosť poukazuje na nedostatky:

Sťažovateľ sa domáha:

Záznam vyhotovil:

Meno a priezvisko zamestnanca

Zamestnanci prítomní pri ústnom podávaní sťažnosti:

Meno a priezvisko

.....

Podpis sťažovateľa

**Znenie procedurálnych podmienok pre Komunitné centrum Orechov dvor Nitra, schválila v Nitre
dňa 25.4.2023:**

PhDr. Naďa Šimová

vedúca

odboru sociálnych služieb MsÚ v Nitre