

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby		OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	Vydanie číslo: 1	List číslo: 1
Vypracoval: Ing. Sulírová Elena Mgr. Sivíková Monika	Preskúmal: PhDr. Sivčová Jarmila	Schválil: Ing.Štefan Milovčík Ing. Daniela Galandová primátorka	Dátum účinnosti: 01.12.2016 01.02.2020
Počet príloh:	Správca dokumentu : Mgr. Sivíková Monika		Výtlačok číslo:1

Index zmeny dokumentu

Index zmeny	Dátum zmeny	Zmeny v kapitolách	Index zmeny	Dátum zmeny	Zmeny v kapitolách
a	22.01.2020		d		
b	24.04.2020		e		
c			f		

Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby

Určené len pre vnútornú potrebu ZpS Domov pokojnej staroby

Rozdeľovník :

Funkcia :	Výtlačok č:	Priezvisko:	Forma dokumentu:
Vedúca zariadenia	1		PC
Zdravotno – opatrovateľský úsek	1		PC
Sociálny úsek	1		PC

Vyplňuje sa v prípade zmeny alebo revízie!

Zmena, revízia číslo : 2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
--	---	--	---------------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 2

Obsah

1.
 - 1.1. Základné ľudské práva a slobody
 - 1.2. Sociálny status prijímateľa sociálnej služby
 - 1.3. Vzťahy, rodina, komunita
2.
 - 2.1. Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby
 - 2.2. Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy.
 - 2.3. Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
 - 2.4. Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby
 - 2.5. Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby
 - 2.6. Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia
 - 2.7. Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností
 - 2.8. Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov
 - 2.9. Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby
 - 2.10. Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby
3.
 - 3.1. Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám
 - 3.2. Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
 - 3.3. Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia
 - 3.4. Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby
4.
 - 4.1. Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
 - 4.2. Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (pisomná podoba, audio alebo video záznam, internetová stránka)
 - 4.3. Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu
 - 4.4. Určenie pravidiel prijímania darov

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---	---	------------------------------------	---------------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 3

1.1. Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

Štandard: Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia rasy, farby pleti, jazyka a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

Základné práva a slobody sú upravené v druhej hlave Ústavy Slovenskej republiky. Pri spracovaní dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v Zariadení pre seniorov (ďalej iba ZpS Domov pokojnej staroby Snina) Domov pokojnej staroby Snina sme vychádzali z tohto ich skráteného prehľadu:

1. **Základné ľudské práva a slobody (čl. 14 - 25):**

- **spôsobilosť každého na práva**
- **právo na život**
- **nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia** (môže byť obmedzená v zákonom ustanovených prípadoch);
- **zákaz mučenia, krutého, neľudského či ponižujúceho zaobchádzania alebo trestu**
- **osobná sloboda** (napr. obmedzenie osobnej slobody – zadržanie obvineného alebo podozrivého, väzba, ústavná zdravotnícka starostlivosť, skúmanie duševného stavu);
- **zákaz nútených prác alebo služieb** (výnimky sú prípustné napríklad v prípade osôb vo výkone trestu odňatia slobody, odsúdených na iný trest, vojakov, živelných pohrôm, pri ochrane života, zdravia, menších obecných služieb na základe zákona)
- **právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena, na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do rodinného a súkromného života**
- **ochrana pred neoprávneným zhromažďovaním, uverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe**
- **právo vlastníť majetok** (ochrana vlastníctva, obmedzenie vlastníckeho práva, dedenie, vyvlastnenie)
- **nedotknuteľnosť obydlia** (na vstup je potrebný súhlas toho, kto v ňom býva; sú stanovené aj výnimky, napríklad v prípade domovej prehliadky v trestnom konaní, pri ochrane života, zdravia, majetku osôb, ochrane práv a slobôd iných, odvrátení závažného ohrozenia verejného poriadku)
- **listové tajomstvo, tajomstvo dopravovaných správ, iných písomností, ochrana osobných údajov**
- **sloboda pohybu a pobytu, zákaz vyhostenia vlastného občana** (zákon môže tieto slobody obmedziť, ak je to nevyhnutné pre bezpečnosť štátu, udržanie verejného poriadku, ochranu zdravia alebo ochranu práv a slobôd iných a na vymedzených územiach aj v záujme ochrany prírody)
- **sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery, právo zmeniť náboženské vyznanie a vieru, právo byť bez náboženského vyznania, verejne prejavovať svoje**

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 4

zmýšľanie, náboženstvo, vieru, zúčastňovať sa náboženských obradov, vyučovania náboženstva, organizácia cirkví (tieto práva je možné obmedziť zákonom, ak ide o opatrenia nevyhnutné v demokratickej spoločnosti na ochranu verejného poriadku, zdravia a mravnosti alebo práv a slobôd iných)

- **branná povinnosť, vojenská služba** (nikto nemôže byť nútený k výkonu vojenskej služby, ak je to v rozpore s jeho svedomím alebo náboženským vyznaním).

Poskytovanie sociálnej služby v ZpS- Domov pokojnej staroby Snina si prijímateľ sociálnej služby, resp. jeho zákonný zástupca, vybral dobrovoľne, bez nátlaku a donútenia. Realizuje sa spôsobom, ktorý umožňuje zo strany poskytovateľa dodržiavať **základné ľudské práva a slobody** každého prijímateľa sociálnej služby, zachováva ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začleňovanie do spoločnosti.

Prijímateľovi sociálnej služby ZpS Domov pokojnej staroby Snina umožňuje:

- **Podmienky na kontakt** - osobný, telefonicky, písomný alebo elektronický s osobami, ktoré si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov.

Prijímatelia sociálnej služby môžu prijímať návštevy počas celého dňa. Každý návštevník sa pri vstupe do zariadenia zapíše do Knihy návštev. Prijímateľ sociálnej služby si môže pozvať návštevu do svojej izby so súhlasom spolubývajúcich. Bez neho sa zdržiava s návštevou v spoločenských priestoroch, v prípade dobrého počasia vonku. Odporúča sa, aby návštevy nerušili pokoj, poriadok a súkromie ostatných klientov. Prípadným večerným návštevám sa odporúča zdržať sa do 20,00 hodiny, po dohode so službukonajúcim pracovníkom aj dlhšie. Ukončením návštevy sa rešpektuje nutný nočný odpočinok prijímateľov sociálnej služby.

Telefonický kontakt je umožnený po celý deň. Prijímanie pošty klientov sa riadi zásadou, že doručovaná pošta sa neotvára. Ak prijímateľ sociálnej služby nevie čítať, na požiadanie mu ju prečíta pracovník ním určený.

Ochrana osobných údajov je zaručená podľa zákona o ochrane osobných údajov. Všetci zamestnanci, ktorí s nimi prichádzajú do styku majú podpísané poučenie ako s nimi zaobchádzať a v ktorých situáciách ich môžu využívať.

- **Nenarušovanie osobného obytného priestoru klienta**

Pred každým vstupom do izby prijímateľa sociálnej služby sa od zamestnancov a ostatných návštev vyžaduje zaklopanie a jeho súhlas na vstup. Výnimkou je situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia. Poverený zamestnanec má právo v zariadení vstúpiť do obytnej miestnosti aj bez súhlasu prijímateľa sociálnej služby, ak vec neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku tejto fyzickej osoby, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia.

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 5

Zamestnanci musia rešpektovať súkromie prijímateľa sociálnej služby – ne byť rušený, ak prijímateľ sociálnej služby chce byť sám, neporušovať súkromie v intímnych situáciách ako je napr. sprchovanie, toaleta, obliekanie.

- **Možnosť podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení**

pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase.

Každý prijímateľ sociálnej služby môže podávať návrhy priamo riaditeľovi alebo hociktorému zamestnancovi. Pri sťažnostiach sa postupuje podľa samostatného IS

-05-sťažnosti tak, ako pri ktoromkoľvek inom sťažovateľovi.

- **Možnosť vyjadrovať svoje názory podľa svojich schopností, uplatňovať vlastnú vôľu, jednať na základe vlastných rozhodnutí, aby mohli byť sami sebou.**

Zamestnanci rešpektujú názor prijímateľa sociálnej služby – vybrať si v situáciách, kedy je bežné si vybrať (napr. čo si oblečiem, čo budem robiť, kam pôjdem). Prijímateľ sociálnej služby musí byť ostatnými prijímaný a rešpektovaný – ne byť ignorovaný (keď sa o mne hovorí, ako keby som tam nebol), ne byť zneužívaný ako slabší k neatraktívnym prácam (prines, podaj a pod.), nerozlišovať lepších a horších ľudí, rešpektovať vek, netykať v rozpore so zvyklosťami, ne byť izolovaný od ostatných. Rešpektovanie názorov a rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby je možné do tej miery, pokiaľ nie je ohrozené zdravie klienta a iných osôb a majetok. Rozhodnutia musia vychádzať z porozumenia ich dôsledkov a branie zodpovednosti za vlastné – aj zlé rozhodnutia.

- **Sloboda náboženského vyznania a viery, právo byť bez viery**

Zamestnanci sú povinní rešpektovať náboženské vyznanie prijímateľa sociálnej služby resp. právo byť bez náboženského vyznania. Nevnučujú mu svoje náboženské presvedčenie. Ak má prijímateľ sociálnej služby potrebu modlenia počas dňa, vytvoria mu na túto činnosť podmienky. Ak má svoju izbu tak v nej alebo v iných priestoroch.

- **Zaručenie slobody pohybu a pobytu**

Prijímateľovi sociálnej služby sa zaručuje právo slobody pohybu a pobytu. Pohyb v priestoroch a areáli zariadenia je pre prijímateľa sociálnej služby neobmedzený. Pohyb mimo areálu sa zaručuje taktiež každému prijímateľovi sociálnej služby. Obmedzenie pohybu je prípustné iba u prijímateľov sociálnej služby, ktorí pri pohybe mimo zariadenia potrebujú sprievod alebo dohľad.

- **Sloboda prejavu a právo na informácie v zariadení**

Každý prijímateľ sociálnej služby môže slobodne vyjadrovať svoje názory, zamestnanci s ním môžu diskutovať, oponovať mu iba v rámci akceptovateľných noriem. Prijímateľovi sociálnej služby sú poskytované bežné informácie, potrebné na prevádzku zariadenia. Tak isto zamestnanec informuje prijímateľa sociálnej služby o aktivitách a činnostiach, ktoré mu ponuka, resp. s ním vykonáva.

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 6

Prijímateľ sociálnej služby má právo vyjadrovať svoje názory slovom, písmom, tlačou, obrazom alebo iným spôsobom. Takisto má petičné právo.

- **Zaručuje sa právo účasti klienta na správe vecí verejných priamo**

Každý svojprávny prijímateľ sociálnej služby má právo voliť. Pri komunálnych voľbách môže voliť v mieste trvalého bydliska (ak má trvalý pobyt zhodný s miestom poskytovania sociálnej služby, môže ísť voliť do volebnej miestnosti obce alebo v zariadení do prenosnej volebnej urny).

Voľby, ktoré nie sú podmienené trvalým pobytom - môže sa voliť mimo trvalého pobytu na základe vydaného voličského preukazu. Prijímatelia sociálnej služby sa sami rozhodujú o účasti vo voľbách. Voličský preukaz si vybaví osobne alebo prostredníctvom pracovníčok SÚ. Následne odvolia v obci, v zariadení alebo v mieste trvalého bydliska.

- **Ochrana pred trestaním, neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním, diskrimináciou, vykorisťovaním, fyzickým alebo psychickým násilím, či pred sexuálnym násilím**

Prijímateľ sociálnej služby musí byť ostatnými prijímateľmi sociálnej služby a zamestnancami prijímaný a rešpektovaný. Nesmie byť ignorovaný, zneužívaný ako slabší k neatraktívnym prácam. Na prácach na chode zariadenia sa môže podieľať len na základe vlastného rozhodnutia, nie z donútenia, čo sa môže považovať za vykorisťovanie. Zamestnanci nesmú diskriminovať prijímateľov sociálnej služby, deliť prijímateľov sociálnej služby na lepších a horších ľudí, ľahšie alebo ťažšie postihnutých. Musia rešpektovať vek prijímateľov sociálnej služby – netykať v rozpore so zvyklosťami, resp. tykať im len s ich súhlasom. Personál používa vhodný slovník v ústnom aj písomnom styku, rešpektuje prijímateľa sociálnej služby ako osobnosť. Zamestnanci sa sami stráňia predsudkov, nevyvolávajú súcit a predstavy závislosti užívateľov služieb na spoločnosti, nesnažia sa vyvolávať milosrdenstvo, ale zdôrazňovať ich prínos. Zamestnanci sú vedení k tomu, aby:

- vhodne komunikovali s prijímateľmi sociálnej služby, volili správne slová, správny prístup
- pomáhali prijímateľom sociálnej služby, aby si uvedomili svoju odlišnosť - odlišnosť ale môže byť aj osobnou voľbou, priáním človeka
- učili prijímateľov sociálnej služby spoločensky prijateľnému správaniu
- vytvárali podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli robiť zmysluplné veci a žiť ako ostatní
- pristupovali ku prijímateľom sociálnej služby s rešpektom
- predstavovali prijímateľa sociálnej služby menom, nie diagnózou
- nevyvolávali súcit a predstavy závislosti užívateľov služieb na spoločnosti
- kládli dôraz na človeka, jeho bežné ľudské potreby a záujmy a prijímali ho v jeho jedinečnosti.

Prostriedky telesného alebo netelesného obmedzenia sa používajú vo výnimočných prípadoch, kedy je ohrozené zdravie alebo život prijímateľa sociálnej služby, ostatných prijímateľov sociálnej služby alebo zamestnancov. Vtedy sa postupuje v súlade s § 10 zákona o sociálnych službách, zariadenie má vypracovaný štandard kvality č.14- telesné a netelesné obmedzenie. Za celkom neprípustné sa považujú telesné tresty za určité správanie, psychické týranie, obmedzenie pohybu a pobytu, kontaktu s rodinou a s blízkymi ľuďmi, odopieranie základných potrieb, nedostatok stravy, neposkytnutie jedla alebo pitia, slovné urážky, zadržovanie peňažných prostriedkov.

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 7

1.2. Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.

ZpS Domov pokojnej staroby Snina poskytuje priestor a právo každému prijímateľovi sociálnej služby v rozhodovaní pri výbere jeho aktivít, terapií, programu, ktoré mu poskytovateľ SS ponúka. V ZpS Domov pokojnej staroby Snina sa prihliada na požadované diéty v stravovaní prijímateľov SS. Prijímatelia sociálnej služby si majú možnosť svoje potraviny uložiť do chladničky. Stravovanie prijímateľov sociálnej služby prebieha v jedálni kde je na ich stravovanie vyhradený dostatočný čas.

Poskytovateľ SS rešpektuje individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby na bývanie. Izby pre prijímateľov sociálnej služby sú prispôbené ich špecifickým potrebám (rešpektuje sa ich požiadavka, s kým chcú bývať na izbe). Prijímateľ sociálnej služby sa voľne pohybuje v areáli zariadenia i mimo neho, rizikovní prijímatelia SS majú vypracovaný krízový plán z dôvodu ich ochrany a bezpečnosti, ale aj z dôvodu ochrany a bezpečnosti ostatných klientov a zamestnancov.

1. Sociálne aspekty

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby aj možnosťou pravidelného kontaktovania sa s rodinnými príslušníkmi / deti, vnúčatá, priatelia/, pretože kontakt s blízkymi pomáha prijímateľom udržať čo najdlhšie aktívnu fázu života v ZpS Domov pokojnej staroby Snina

Poskytovateľ sociálnej služby podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľov sociálnej služby a aktívne ich realizuje na individuálnej aj skupinovej úrovni:

- **tréningy pamäte a vitality** zamerané na aktivizáciu rozumových schopností s cieľom udržať prijímateľom sociálnej služby dobrú pamäť vo vyššom veku, stimulovať rozumové schopnosti technikami uľahčujúcimi zapamätanie a vybavenie si rôznych informácií.
- **terapeutické zážitkové programy** zamerané na rozvoj kreatívneho myslenia prijímateľov sociálnej služby a zručností v oblasti jemnej motoriky.
- **individualizovaná podpora zameraná na zvýšenie informovanosti** prijímateľov sociálnej služby o otázkach zdravotnej a sociálnej problematiky s dôrazom na prevenciu chronických ochorení prijímateľov sociálnej služby.
- **zážitková podpora zachovania si vlastnej identity** s cieľom oživovať spomienky na mladosť prostredníctvom fotografií prijímateľov sociálnej služby a spoločným spievaním pre nich známych piesní z ich aktívneho života.
- **podpora zvyšovania všeobecného a základného právneho vedomia na základe individuálnej rozmanitosti** prijímateľov sociálnej služby formou aktívnej komunikácie prijímateľov sociálnej služby zo združeniami /ochrana spotrebiteľa/ a políciou za účelom osvojenia si zásad ako zabrániť aktivitám podvodníkov zameraných na prijímateľov sociálnej služby ako cieľovú skupinu.

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 8

Poskytovateľ sociálnych služieb ZpS Domov pokojnej staroby Snina týmito aktivitami podporuje všeobecný rozhlád prijímateľov sociálnych služieb s dôrazom na ich bezpečnosť a ochranu.

Aktívnu podporu zachovania osobnej identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podpore vytvárania pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnych služieb smerom k nemu aj smerom k ostatným prijímateľom sociálnych služieb a smerom k verejnosti poskytovateľ sociálnej služby stavia na **princípoch**:

- **princíp dôstojnosti** vychádza z nevyhnutnosti rešpektovať potreby prijímateľov sociálnych služieb ako rovnako dôležité a hodné podpory pri ich uspokojovaní. Súčasťou uplatňovania princípu dôstojnosti je aj právo na ochranu pred rozličnými formami zlého zaobchádzania vo všetkých oblastiach života.

- **princíp rovnakého zaobchádzania** zabezpečuje zákaz diskriminácie na základe veku v oblasti prístupu k zdravotnej starostlivosti a poskytovanie základných informácií všetkým poberateľom sociálnych služieb prostredníctvom poskytovateľa sociálnych služieb.

- **princíp rodovej rovnosti** posilňuje význam dôstojnosti prijímateľa sociálnych služieb bez ohľadu na jeho príslušnosť k pohlaviu a rešpektovanie rôznorodosti životných skúseností a volieb, ktoré prekračujú stereotypné očakávania spoločnosti vzťahujúce sa k starnúcim poberateľom sociálnych služieb /ženám aj mužom/.

- **princíp nezávislosti** vychádza z práva na sebaurčenie a nezávislosť v súlade s telesnými a mentálnymi kapacitami prijímateľa sociálnych služieb. Znamená aj právo zotrvať čo najdlhšie v komunitnom prostredí s vytvorenými adekvátnymi podmienkami bezbariérového bývania a inými službami zo strany poskytovateľa sociálnych služieb.

- **princíp sebarealizácie** podporuje chápanie aktívneho starnutia ako dlhodobého procesu s aktívnym prístupom k vlastnému životnému cyklu v súlade s potrebami a možnosťami prijímateľov sociálnych služieb.

- **princíp subsidiarity a solidarity** v tom zmysle, že konkrétne zodpovednosti a aktivity v podpore aktívneho starnutia prijímateľov sociálnych služieb preberá tá úroveň, ktorá má k plneniu zodpovednosti a týchto úloh čo najbližšie s predpokladom najvyššej efektívnosti v prospech všetkých zúčastnených strán / prijímateľov aj poskytovateľa sociálnych služieb/ v ZpS Domov pokojnej staroby Snina. Medziľudské vzťahy sú založené na komunikácii, vymieňaní si informácií. Rôzne vekové skupiny majú rôzne komunikačné znaky. Mnohí prijímatelia trpia poruchami pamäte, majú tendenciu opakovať už povedané a tí, ktorí trpia nedoslýchavosťou nemusia všetkému rozumieť a tak im unikajú určité informácie, čo spôsobuje vyhýbanie sa kontaktu prijímateľov s inými ľuďmi, ale nemôže sa stať a byť dôvodom na ich vyradenie do izolácie.

Jedným s negatívnych javov stavu prijímateľov je osamelosť a následná sociálna izolácia či segregácia, z toho dôvodu je nevyhnutné venovať sociálnemu statusu prijímateľa sociálnej služby

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 9

patričnú pozornosť aj z dôvodu, že prijímatelia sociálnych služieb sú nositeľmi zdravých hodnôt, ktoré sa v spoločnosti tvrdého individualizmu postupne strácajú.

1.3. Kritérium: Vzťahy, rodina, komunita

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

- Návštevné hodiny:
 - Klienti môžu prijímať návštevy neobmedzene, je však potrebné rešpektovať doporučenú dobu nočného pokoja. Pri mimoriadnych udalostiach, ako je vyhlásenie karantény, môžu byť návštevy obmedzené. Klienti môžu návštevy prijímať v priestoroch zariadenia, napr. chodby, priamo na izbách alebo v areáli zariadenia, napr. záhrade, prípadne v priestoroch na to určených. Návštevy nesmú rušiť klud, poriadok v ZpS alebo narušovať liečebný a diétny režim klientov. Musia rešpektovať súkromie spolubývajúcich klientov, k návštevám vo večerných hodinách je vhodné využívať spoločné priestory, napr. spoločenskú miestnosť.
 - Informovať sa o zdravotnom stave prijímateľa sociálnej služby je možné u vedúcej sociálneho úseku, osobné informácie poskytuje sociálna pracovníčka, prípadne vedúca ZpS Domov pokojnej staroby Snina.
- Spolupráca s rodinou:
 - ZpS Domov pokojnej staroby Snina podporuje intenzívny kontakt prijímateľa sociálnej služby s rodinou, ktorý má napomôcť k udržiavaniu dobrých vzťahov s príbuznými.
 - V zariadení sú pracovníci, ktorí zabezpečujú kontakt s rodinou, sú oboznámení s rodinnou situáciou prijímateľa sociálnej služby a poznajú príbuzných osobne.
 - ZpS Domov pokojnej staroby Snina spolupracuje s príbuznými prijímateľa sociálnej služby, poskytuje im poradenstvo, v prípade potreby informuje o zdravotnom a celkovom stave prijímateľa sociálnej služby a jeho zmenách
 - V zariadení abscentuje možnosť ubytovania rodinného príslušníka, či inej blízkej osoby priamo v zariadení, avšak personál na požiadanie odporučí ubytovanie v blízkom okolí.
 - Zariadenie sa usiluje v čo najväčšej miere zapojiť do pomoci prijímateľovi sociálnej služby aj príslušníkov rodiny napr. sprievodom na vyšetrenie, návštevou v domácom prostredí, či pravidelnými návštevami v zariadení, účasťou na akciách usporiadaných zariadením
- Voľnočasové aktivity:
 - krúžková činnosť zameraná na rozvoj zručnosti a schopnosti,
 - kultúrno – spoločenská činnosť (rôzne výročia, sviatky,...),
 - športovo- rekreačná činnosť,
 - záujmové pracovné zameranie (zamerané na uspokojovanie prevažne vlastných potrieb a vnútorného života),
 - oddychovo – pasívna forma (počúvanie hudby, sledovanie masmédií, návšteva kultúrnych podujatí, prechádzky do prírody, návštevy kultúrnych a historických pamiatok, posedenie v altánkoch, čítanie dennej tlače,...).

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---	---	--	---------------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 10

- športové aktivity v ZpS Domov pokojnej staroby Snina odpovedajú veku prijímateľov sociálnej služby a rešpektujú, čo je veľmi dôležité, ich handicap(vypracovaný IS 06 voľnočasové aktivity)

2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel poskytovania sociálnej služby zameraný na zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Poslanie zariadenia

ZpS Domov pokojnej staroby Snina pri napĺňaní svojho poslania kladie dôraz na také hodnoty a princípy, akými sú humanita, rešpektovanie dôstojnosti každého človeka, ochrana rodiny a práv dieťaťa, solidarita, odbornosť a etika profesionálnej práce.

Vízia:

Naším zámerom je zariadenie, ktoré bude svojimi službami, prístupom personálu, podmienkami bývania a trávenia voľného času, či vonkajším prostredím, zodpovedať vysokému štandardu v poskytovaní sociálnych služieb seniorom.

Naše ciele

- poskytovanie kvalitných sociálnych služieb,
- zachovávanie väzieb klientov s rodinou a s prirodzeným sociálnym prostredím,
- zabezpečovanie primeraných podmienok stravovania, hygieny a ostatných životných potrieb (využívanie miestnych sietí poskytujúcich služby pre verejnosť ako kaderníctvo, kozmetika a pod.),
- vytváranie podmienok pre kultúrne vyžitie, záujmovú činnosť, voľnočasové a náboženské aktivity.

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 11

2.2. Kritérium: Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy.

Štandard: Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity (pomoci, podpory).

A/ Druh sociálnej služby

Zariadenie pre seniorov Domov pokojnej staroby (ďalej len „ZpS“) je zariadením Mestského úradu v Snine, organizačne začlenené pod oddelenie sociálnych služieb, zariadenie pre seniorov – Domov pokojnej staroby. ZpS patrí k zariadeniam poskytujúcim sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku. Sociálna služba v ZpS sa poskytuje celoročne pobytovou formou, a to na neurčitý čas.

V súlade s ustanovením § 35 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov sa v ZpS poskytuje sociálna služba:

- fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV podľa prílohy č. 3, alebo
- fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov.

V ZpS Domov pokojnej staroby sa poskytujú:

Odborné činnosti:

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
- základné sociálne poradenstvo,
- sociálna rehabilitácia,
- zabezpečuje ošetrovateľská starostlivosť,
- pracovná terapia.

Obslužné činnosti:

- ubytovanie,
- stravovanie,
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva.

Ďalšie činnosti:

- poskytovanie osobného vybavenia,
- úschova cenných vecí,
- záujmová činnosť.

B/ Forma sociálnej služby

ZpS patrí k zariadeniam poskytujúcim sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku. Sociálna služba v ZpS sa poskytuje celoročne pobytovou formou, a to na neurčitý čas.

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 12

Prijímateľ sociálnej služby sa aktívne zúčastňuje na spolurozhodovaní o poskytovaní sociálnej služby.

V adaptačnom procese klienta udržiava neustály kontakt s rodinou a komunitou tak, aby nestratil pocit bezpečia a istoty.

Organizačná štruktúra zariadenia je rozpracovaná v samostatnom dokumente.

V zariadení sa zabezpečuje poskytovanie zdravotníckej starostlivosti prostredníctvom zmluvných lekárov pre dospelých a odborných lekárov v ich ambulanciách.

Komplexnú 24-hodinovú opatrovateľskú starostlivosť vykonáva odborne vzdelaný zdravotnícky, pomocný i ďalší personál zariadenia, ktorý vykonáva najmä tieto činnosti:

- dozor nad liekmi a ich podávanie podľa ordinácie lekára, sesterské ošetrovateľské úkony (prevazy, starostlivosť a katéter, o stómie, kanily, sondy, a pod.), sledovanie fyziologických hodnôt, hodnôt cukru v krvi, objednanie k odborným lekárom, zabezpečenie liekov, zdravotných pomôcok, doručenie liekov a iného zdravotného materiálu z lekárne a pod.
- pomoc pri sebaobslužnej činnosti, pri udržiavaní hygienických návykov, pri kúpeli, obliekaní, pri sprevádzaní do zdravotníckych zariadení (pri pravidelných kontrolách, pri akútnych stavoch, prehliadkach a pod.), pri udržaní mobility a motoriky prijímateľov, podávanie stravy, kŕmenie

V ZpS Domov pokojnej staroby Snina poskytujeme nasledovné druhy činností:

Počúvanie hudby

Ide o účinok melódie, rytmu, harmónie a vyvolanie príjemných predstáv. Rytmická výchova je dôležitá pri zaostávajúcom vývine motoriky a v sociálnom vývine. Pomáha uvoľniť sa, ale aj vyjadriť svoje potreby, takisto sa využíva hudobná relaxácia na psychické a telesné uvoľnenie počas telesného pokoja. Najlepšie sa hudbou lieči zajakavosť, poruchy pozornosti, emocionálne poruchy.

Čítanie kníh, časopisov, práca s knihou

Je metóda, ktorá využíva čítanie na psychický liečebné účely u klientov. Čítanie pomáha účelne využívať voľný čas, prekonávať depresívne stavy a duševné krízy klientov. Odporúča sa prevažne u introvertných (samotárskeho) a racionálne založených klientov. Aplikuje sa u niektorých druhov schizofrénie, neuróz, alkoholizmu, toxikománie. Do tejto činnosti patrí aj písanie listov, básní, denníkov. Klienti majú vlastnú knižnicu, kde si môžu zapožičiavať knihy, časopisy a dennú tlač.

Výtvarná činnosť

Využíva sa na rozvoj hmatovej citlivosti a rozvoj jemnej motoriky rúk a je to prstomaľba, kresba na zarosené okno, otláčanie rúk a nôh.

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 13

Pracovná činnosť

Cieľom je stimulácia vývinu reči, myslenia a predstavivosti, sociálneho vývinu cez spoločné zamestnania (konštruktívne hry), podpora samostatnosti a orientácie v priestore, rehabilitácia narušených funkcií, náprava nevhodného správania a výchovných ťažkostí.

Psychomotorické cvičenie

Pohybom sa dorozumievame so svojim okolím. Je to spôsob chôdze, držanie tela, mimika, stav hrubej a jemnej motoriky. Pri cvičeniach ide o stimuláciu neuromotoriky, zlepšenie spolupráce jednotlivých častí tela, cvičenie sebauvedomovania pri rôznych polohách tela a pohyboch, prežívanie radosti z dotykov. (IS č.06 Voľnočasové aktivity)

C/ Rozsah sociálnej služby

ZpS Domov pokojnej staroby Snina je ústavné zariadenie s kapacitou 64 miest pre dospelých občanov. Je to zariadenie s celoročným pobytom kde sa poskytuje 24 – hodinová komplexná starostlivosť. Klient sa podieľa na spoložných rozhodnutiach o rozsahu poskytovania sociálnej služby.

D/ Miesto poskytovania sociálnej služby

ZpS Domov pokojnej staroby poskytuje celoročnú pobytovú formu sociálnej služby prijímateľom sociálnej služby na adrese:

ZpS Domov pokojnej staroby, Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2, 069 01 Snina

E. Identifikácia zariadenia:

Kapacita ZpS je 64 miest. „Ubytovanie“ je poskytovanie ubytovania v obytných miestnostiach alebo v jej časti s príslušenstvom, užívanie spoločných priestorov a poskytovanie vecných plnení spojených s ubytovaním. ZpS je ústretové a v rámci svojich kapacitných možností umožňuje klientom dekorovať si svoje územie podľa vlastného prania a vkusu. Vzhľadom na to, že izby sú kompletne zariadené, klient si so sebou môže doniesť rôzne spomienkové predmety, avšak v obmedzenom množstve. Ide najmä o osobné veci klienta – obrázok (v počte 1 ks), sošky (v počte 1 – 3 ks podľa ich veľkosti), vankúšik (v počte 1 – 3 ks podľa ich veľkosti), knihy a pod., s vylúčením predmetov, ktoré môžu ohroziť buď klienta alebo jeho spolubývajúceho. Vedúci zariadenia posúdi, či veci sú hygienicky vhodné a nezávadné a taktiež odsúhlasí ich množstvo.

Rovnako bude rešpektovaná zásada, že klientovi dáva pocit súkromia nielen to, s kým môže (prípadne musí) obývať izbu, ale aj pravidlo určujúce, kto iný a za akých okolností môže do izby vstupovať.

ZpS je dispozične riešené takto:

a) Suterén – kuchyňa vrátane kompletného zázemia (sklady, miestnosti pre chladiace zariadenia, denná miestnosť pre zamestnancov, kancelária vedúcej kuchyne), jedáleň, pracovňa so sušiarňou a technické vybavenie objektu.

b) Prvé nadzemné podlažie – vstupný vestibul, denná miestnosť pre opatrovatelky, toalety pre zamestnancov, kuchynka, šesť obytných buniek vrátane predsieni a zariadenia osobnej hygieny (4 obytné bunky s 2 dvojlôžkovými izbami a 2 obytné bunky s 1 dvojlôžkovou izbou, t.j. kapacita 20 miest).

c) Druhé nadzemné podlažie – spoločenská miestnosť s knižnicou, denná miestnosť s kuchynkou pre opatrovatelky, kancelária hlavnej sestry, kancelária sociálne pracovníčky, toaleta a sprcha pre

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 14

zamestnancov, šesť obytných buniek vrátane predsiene a zariadenia osobnej hygieny (5 obytných buniek s 2 dvojlôžkovými izbami a 1 obytná bunka s 1 dvojlôžkovou izbou, t.j. kapacita 22 miest).

d) Tretie nadzemné podlažie – spoločenská miestnosť s knižnicou, kancelária pre vedúcu zariadenia, šesť obytných buniek vrátane predsiene a zariadenia osobnej hygieny (5 obytných buniek s 2 dvojlôžkovými izbami a 1 obytná bunka s 1 dvojlôžkovou izbou, t.j. kapacita 22 miest).

Základné vybavenie izieb je nasledujúce: stále lôžko pre ubytovaného, nočný stolík pre každého ubytovaného, spoločný stôl v každej izbe, stolička pre každého ubytovaného, skriňa pre každého ubytovaného, nádoba na odpadky, vankúš, paplón, posteľná bielizeň, uterák pre každého ubytovaného. V exteriéri ZpS je záhrada, kde je vybudovaný altánok na voľnočasové aktivity a lavičky. ZpS má k dispozícii aj priestor na parkovanie motorových vozidiel.

2.3 Kritérium: Určenie postupu 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 má vypracovaný postup prijímania prijímateľa sociálnej služby, ktorého súčasťou je aj postup uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a ktorý tvorí samostatnú prílohu tejto smernice. IS -02

2.4 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby

Štandard: zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovaní sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

I. Kvalifikovanosť pracovníkov:

- V zariadení pracuje tím kvalifikovaných odborníkov.
- Pracovníci majú zodpovedajúce vzdelanie, úmerné potrebám klienta.
- Zariadenie má vypracovaný plán vzdelávania aj plán starostlivosti o zamestnancov
- Pre zamestnancov je zabezpečované vstupné školenie, inštruktáž na pracovisku, adaptačný proces, cyklické školenie, špeciálne školenie a ostatné školenia.
- V zariadení sa realizujú programy zamerané na rozvoj poznatkov zamestnancov, aj preventívne programy predchádzajúce syndrómu vyhorenia u zamestnancov pri práci s klientmi.
- Zariadenie podporuje všetky aktivity zamestnancov smerujúce k zvyšovaniu ich kvalifikácie a k získaniu nových poznatkov a rozširovaniu znalostí a zručností prostredníctvom školení,

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 15

kurzov, vzdelávania a pod., v niektorých prípadoch zároveň participuje na platbách za ich realizáciu, vo všetkých prípadoch zabezpečuje podmienky pre účasť zamestnancov na ďalšom vzdelávaní a má záujem na následnej aplikácii získaných poznatkov do praxe.

- Tímová práca sa uskutočňuje na základe individuálnych programov za aktívnej účasti klienta (vypracovávajú sa individuálne plány klienta na základe ktorých sa realizujú individuálne programy, ktoré podporujú stabilizáciu fyzickej a duševnej kondície klienta).
- ZpS Domov pokojnej staroby zabezpečuje rovnaký prístup ku všetkým klientom od všetkých zamestnancov

2.5 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby

Štandard: Sociálne služby (§ 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 pre spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.

Individuálny plán sa priebežne vypracováva, dopĺňa a aktualizuje v súlade s požiadavkami alebo potrebami prijímateľa sociálnej služby. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Zariadenie má vypracovanú IS – 15 (individuálne plánovanie).

Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.

Proces vypracovania individuálneho plánu vychádza z týchto zásad:

1. Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory.
2. Voľba cieľov – ciele individuálneho plánu a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a jeho rodiny. Ciele individuálneho plánu sú ciele prijímateľa sociálnej služby a sú definované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom ako „ciele spolupráce“. Pri práci s prijímateľmi sociálnych služieb, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovania potrieb prijímateľa sociálnej služby.
 - 2.1. Ciele individuálneho plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom.
 - 2.2. Ciele individuálneho plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka.
 - 2.3. Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) musia spĺňať tieto podmienky:
 - špecifickosť, konkrétnosť cieľa, merateľnosť cieľa,

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 16

- akceptovateľnosť cieľa prijímateľom sociálnej služby,
- reálnosť cieľa a
- časové vymedzenie dosiahnutia cieľa.

Hodnotenie - plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa sociálnej služby, uskutočňuje sa minimálne raz za polroka.(interná smernica č.15 – individuálne plánovanie)

2.6 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní 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. Pri poskytovaní sociálnej služby má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia.

Pravidlá riešenia krízových situácií sú obsiahnuté v metodických postupoch Pád prijímateľa sociálnej služby a Prvá pomoc, Krízový plán, ktoré sa priebežne doplňajú a aktualizujú v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby.

Prostriedky telesného alebo netelesného obmedzenia (IS sa používajú vo výnimočných prípadoch, kedy je ohrozené zdravie alebo život prijímateľa sociálnej služby, ostatných prijímateľov sociálnej služby alebo zamestnancov. Vtedy sa postupuje v súlade s § 10 zákona o sociálnych službách.

Za celkom neprípustné sa považujú telesné tresty za určité správanie, psychické týranie, obmedzenie pohybu a pobytu, kontaktu s rodinou a s blízkymi ľuďmi, odopieranie základných potrieb, nedostatok stravy, neposkytnutie jedla alebo pitia, slovné urážky, zadržiavanie peňažných prostriedkov.

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

Štandard: Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.

Zariadenie nemá určené návštevne hodiny. Prijímatelia sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať po ZpS a opúšťať ho podľa svojich potrieb a želaní. V prípade, ak to nie je možné, je s každým prijímateľom sociálnej služby obmedzenie prejednané a dostatočne vysvetlené s prihliadnutím k rešpektovaniu a napĺňaniu osobných práv každého prijímateľa sociálnej služby, k podpore samostatnosti, k rešpektovaniu práva na primerané riziko.

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 17

S každým prijímateľom sociálnej služby je po nástupe do ZpS urobená ústna dohoda o tom, že v záujme svojej bezpečnosti ohlásí vždy odchod zo ZpS a rovnako aj predpokladanú dobu návratu, službukonajúci personál o tom urobí zápis v knihe vychádzok. Pri vyhlásení karantény je potrebné dodržiavať zákaz vychádzok i návštev až do odvolania. Správa o nariadení karantény bude vždy vyvesená na vstupných dverách.

Prijímateľ sociálnej služby môže na svoju žiadosť alebo so súhlasom zákonného zástupcu pobývať mimo ZpS. Pobyt mimo ZpS závisí od jeho zdravotného stavu. Prijímateľ sociálnej služby si na dobu pobytu mimo ZpS vyžiada predpísané lieky, písomne potvrdí na priepustke dátum odchodu a predpokladaný návrat, spolu s kontaktnou adresou a telefónnym číslom. Za evidenciu prijímateľov sociálnej služby na priepustke zodpovedá sociálna pracovníčka.

Prijímatelia sociálnej služby môžu prijímať návštevy neobmedzene, je však potrebné rešpektovať doporučenú dobu nočného pokoja. Pri mimoriadnych udalostiach, ako je vyhlásenie karantény, môžu byť návštevy obmedzené. Prijímatelia sociálnej služby môžu návštevy prijímať v priestoroch zariadenia, napr. chodby, priamo na izbách alebo v areáli zariadenia, napr. záhrade, prípadne v priestoroch na to určených. Návštevy nesmú rušiť kľud, poriadok v ZpS alebo narúšať liečebný a diétny režim klientov. Musia rešpektovať súkromie spolubývajúcich klientov, k návštevám vo večerných hodinách je vhodné využívať spoločné priestory, napr. spoločenskú miestnosť.

ZpS Domov pokojnej staroby Snina, všetky informácie pravidelne zverejňuje a aktualizuje na spoločnej stránke zriaďovateľa, ktorým je mesto Snina, www.mestosnina.sk

2.8 Kritérium: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na to, aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať iné služby verejného charakteru. Poskytovateľ sociálnych služieb aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby vo využívaní tých služieb, ktoré sú verejne bežne dostupné. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje realizáciu práva prijímateľa sociálnej služby na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou a so špecializovanými externými organizáciami.

2.9 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 18

pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami 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 poskytované sociálne služby. 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 sociálnej služby má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované vnútorné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností osôb na kvalitu a spôsob poskytovania sociálnej služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú vypracované v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa sociálnej služby (pravidlá ľahko čitateľného textu). Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb. Na zisťovanie spokojnosti, poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.

2.10 Kritérium: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením. Poskytovateľ sociálnej služby využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnych

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---	---	--	---------------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 19

služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám, sú prístupné prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodine a komunite.

3.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov oficiálnych služieb a ich potrebám

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízi, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnych služieb, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov

Poskytovateľ má vypracovaný metodický postup Prijímanie zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb v zmysle všeobecne platných právnych predpisov. Poskytovateľ sociálnej služby cieľavedome a aktívne vytvára podmienky na spoluprácu zamestnancov rôznych profesií s cieľom zvyšovania kvality sociálnych služieb.

3.2 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Štandard: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup (IS č.13 – prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov) na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb, a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 20

mesiacov. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.

3.3 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia

Štandard: Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne naplňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne.

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

3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný systém externej supervízie a internej supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na skupinovej úrovni a individuálnej úrovni, ale aj na úrovni organizácie.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky pre realizovanie povinnej, pravidelnej, externej a internej supervízie na všetkých úrovniach: supervízie organizácie, riadiacej supervízie pre manažment, individuálnej a skupinovej supervízie pre všetkých zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje prostredníctvom inej osoby pravidelnú externú supervíziu organizácie minimálne raz ročne. Individuálna spolupráca s prijímateľom sociálnej služby prebieha

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 21

pod priebežnou supervíziou podľa potreby zamestnancov.(interná smernica č.12 systém supervízie v zariadení)

Supervíziu v zmysle ustanovenia zákona o sociálnych službách vykonáva dvakrát ročne externe prostredníctvom autorizovaného supervízora vybraného zo zoznamu supervízorov Asociácie supervízorov a sociálnych poradcov, ktorý je uvedený na www.assp.sk

4.1 Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Štandard: Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

Priestorové podmienky zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a s platnými právnymi predpismi a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania. Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôsobujú potrebám prijímateľov sociálnych služieb a vytvárajú vhodné podmienky na napĺňanie cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb. Vzhľad priestorov pobytovej sociálnej služby a ich vybavenie (účelnosť, útulnosť, disponibilita) pripomína vybavenie bežnej domácnosti. Prijímateľ sociálnej služby, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou, má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením tak, aby toto vybavenie spĺňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb.

4.2 Kritérium: Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audio alebo video záznam, internetová stránka)

Štandard: Pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje poskytovateľ sociálnej služby také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------

Mesto Snina Mestský úrad ZpS Domov pokojnej staroby Námestie Božieho milosrdenstva 2726/2 069 01 Snina	Organizačná smernica Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	OS 01
Počet listov: 22	Platí od: 01.12.2016	List číslo: 22

Poskytovateľ Mesto Snina, Mestský úrad, Zariadení pre seniorov- Domov pokojnej staroby má informácie poskytované v rámci stránky www.mestosnina.sk, ktorú pravidelne aktualizuje a uverejňuje na nej všetky zákonné a zaujímavé informácie pre prijímateľov sociálnej služby a ich rodiny, ako aj potenciálnych záujemcov o služby.

4.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu

Štandard: Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a tohto zákona. Poskytovateľ, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou alebo vyšším územným celkom má písomne vypracovaný záverečný účet v súlade so všeobecne záväznými predpismi (§ 16 zákona č.583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy). Výročná správa alebo záverečný účet sú verejne prístupné, zverejnené v určenom termíne a sú v zrozumiteľnej forme.

Zariadenie má každoročne vypracovaný záverečný účet, ktorý je súčasťou záverečného účtu mesta je zverejnený vo Výročnej správe, súčasťou je ročná účtovná závierka, ktorá je zverejnená v registri účtovných závierok a uverejnená na www.mestosnina.sk

4.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy pri prijímaní darov. Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia.(interná smernica č.10-Pravidlá prijímania darov)

Zmena, revízia číslo :2 24.04.2020	Účinnosť zmeny, revízie od :01.05.2020	Správca dokumentu, podpis :	Schválil, podpis :
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------