



S M E R N I C A č. 12/2019

Štandardy kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Moldava nad Bodvou DOMÁCA OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA

Prílohy	<ol style="list-style-type: none">1. Výpis z registra poskytovateľov2. Záznam zo sociálneho šetrenia3. Poverenie štatutárneho zástupcu výkonom posudkovej činnosti4. Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR5. Návrh zmluvy
---------	---

Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno a priezvisko: Mgr. Gabriela Király	Meno a priezvisko: PaedDr. Klára Vranaiová	Meno a priezvisko: JUDr. Ing. Slavomír Borovský
Funkcia/pracovné zaradenie: Sociálne oddelenie mesta Moldava nad Bodvou	Funkcia/pracovné zaradenie: prednosta Mestského úradu v Moldave nad Bodvou	Funkcia/pracovné zaradenie: primátor mesta Moldava nad Bodvou
Podpis:	Podpis:	Podpis:



Smernica

Štandardy kvality poskytovania sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Moldava nad Bodvou

DOMÁCA OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA

Poskytovateľ: Mesto Moldava nad Bodvou
Školská 2
Moldava nad Bodvou
045 01

Zodpovedný: Mgr. Gabriela Király



OBSAH:

1. Úvod

2. Zoznam skratiek

3. Oblasť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd

3.1. Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

3.2. Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

3.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

4. Oblasť procedurálnych podmienok

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

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

4.3 Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

4.4 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

4.5 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

4.6 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia

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

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

4.9 Kritérium: 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



4.10 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

5. Oblasť personálnych podmienok

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

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

5.3 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

5.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

6. Oblasť prevádzkových podmienok

6.1 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

6.2 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, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)

6.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu

6.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

7. Zoznam príloh

8. Zoznam všeobecne záväzných predpisov a interných smerníc mesta



1. ÚVOD

Základnou úlohou Mesta Moldava nad Bodvou (ďalej len "mesto") pri výkone samosprávy je starostlivosť o potreby svojich obyvateľov. Ako poskytovateľ sociálnych služieb považuje za prioritne dôležité, aby tieto služby boli dostupné pre všetkých obyvateľov a poskytované kvalitne čo je súlade s požiadavkami a princípmi uplatňovanými v medzinárodných ľudsko-právnych dokumentoch, ale aj s princípmi Európskeho spoločenstva o rozvoji sociálnych služieb orientovaných na občana.

Obyvatelia mesta, ako prijímatelia sociálnych služieb, majú právo na primerane dostupnú sieť kvalitných sociálnych služieb, aj z dôvodu, že sú poskytované s použitím verejných finančných prostriedkov.

Sociálne služby mesto poskytuje v súlade so Zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon"), ktorý zavádza pre poskytovateľov povinnosť plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby, ktoré sú uvedené v prílohe č. 2 písm. A tohto zákona. Ich úlohou je prispievať k lepšiemu postaveniu záujemcov a užívateľov sociálnych služieb a k celkovému zvyšovaniu kvality poskytovaných služieb.

Zákon pracuje v súvislosti s problematikou kvality sociálnych služieb so štyrmi základnými pojmami: oblasť, kritérium, štandard, indikátor.

Jednou zo sociálnych služieb, ktorú mesto poskytuje je opatrovateľská služba. Ide o Terénnu formu sociálnej služby, ktorá sa poskytuje fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom prostredí alebo v jej domácom prostredí.

2. ZOZNAM SKRATIEK:

Mesto - Mesto Moldava nad Bodvou

OS - opatrovateľská služba

SR - Slovenská republika

VZN - Všeobecne záväzné nariadenie mesta

Etický kódex - Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky

Zákon - Zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov



Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb

3. OBLASŤ DODRŽIAVANIA ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD

3.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

Podľa čl. 12 Ústavy SR "Ľudia sú slobodní a rovní v dôstojnosti i v právach. Základné práva a slobody sú neodňateľné, nescudziteľné, nepremlčateľné a nezrušiteľné."

Podľa §6 zákona má fyzická osoba právo výberu sociálnej služby a formy jej poskytovania a právo výberu poskytovateľa sociálnej služby. Má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebastačnosti, zabráňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti, a na zabezpečenie dostupnosti informácií v jej zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná.

Mesto pri poskytovaní domácej opatrovateľskej služby (ďalej len „OS“) plne rešpektuje základné ľudské práva a slobody žiadateľov a prijímateľov tejto služby.

Základné práva a slobody sa zaručujú všetkým bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické, či iné zmýšľanie, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie.

OS je poskytovaná fyzickej osobe na území mesta, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách v jej prirodzenom domácom prostredí.

Žiadateľ je pri poskytovaní základného sociálneho poradenstva, pred podaním žiadosti o zabezpečenie alebo poskytnutie OS informovaný o základných ľudských právach, slobodách a o povinnostiach užívateľov OS v prirodzenom domácom prostredí.

Pri poskytovaní OS má prijímateľ služby právo:

- na ochranu osobných údajov,
- na slobodnú voľbu a aj v priebehu poskytovania služby zmeniť jej rozsah,
- na primerané riziko pri znížení rozsahu poskytovanej OS, musí však byť o tomto riziku informovaný,
- určenie priestoru, v ktorom sa služba poskytuje a určenie priestoru, ktorý nesmie byť narušený zamestnancami OS,
- na podávanie podnetov, pripomienok a sťažností,
- na slobodu pohybu,
- na vyjadrenie svojich názorov,
- na aktívnu spoluúčasť pri rozhodovaní o svojej osobe a rozsahu poskytovaných úkonov.

Mesto v súlade s právnymi predpismi vyvodí príslušné opatrenia ak zistí neprípustné postoje a správanie svojich zamestnancov poskytujúcich OS. Za neprijateľné je považované :

- ponížovanie,
- vysmievanie sa,
- ignorovanie,



- zastrešovanie
- podvádzanie,
- vnucovanie,
- vyrušovanie,
- nerešpektovanie individuálneho tempa,
- obviňovanie,
- fyzické tresty,
- prijímanie osobných darov,
- nenahlásenie situácie stretu záujmu, kedy prijímateľ služby alebo opatrovateľský personál podliehajú dvom a viacerým autoritám ak sa ich požiadavky zásadne líšia od cieľov poskytovania OS.

Postup pri porušení kritéria 3.1:

1. Každý zamestnanec je povinný okamžite nahlásiť svojmu priamemu nadriadenému porušenie základných ľudských práv a slobôd.
2. Priamy nadriadený zamestnanec zamestnanca ihneď preverí podnet v prirodzenom prostredí klienta a v písomnom zázname uvedie závery šetrenia a návrh na riešenie.
3. V prípade menej závažných porušení pravidiel správania sa zamestnanca priamy nadriadený zamestnanca vykoná :
 - upozornenie a pohovor so zamestnancom,
 - prechodné zníženie osobného ohodnotenia,
 - spoločná návšteva klienta OS s ospravedlnením sa zamestnanca,
 - upozornenie na porušenie pracovnoprávných predpisov.
4. V prípade závažných porušení pravidiel správania sa zamestnanca priamy nadriadený zamestnanca bude zamestnávateľ postupovať podľa pracovnoprávných predpisov.
5. Prijímateľ OS a jeho zákonný zástupca má právo podať sťažnosť.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

1) Výpis z registra poskytovateľov (príloha č. 1)

3.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Mesto pri poskytovaní OS plne rešpektuje individuálnu rozmanitosť žiadateľov alebo prijímateľov OS a podporuje rozvoj ich schopností, zručností a vedomostí tak, aby ich identita, osobná integrita bola plne zachovaná a aby sa aj prostredníctvom OS čo najviac podporovala ich nezávislosť.

a) Sociálny pracovník mesta, na základe poverenia mesta vykoná sociálnu posudkovú činnosť.

b) Sociálnu posudkovú činnosť sa vykoná u žiadateľa o poskytnutie sociálnej služby, v jeho domácom prostredí, a ak to nie je možné, v prostredí, v ktorom sa zdržiava.

c) Žiadateľ má právo vyjadrovať svoje potreby a návrhy na riešenie svojej nepriaznivej sociálnej situácie. Sociálnu posudkovú činnosť môže sociálny pracovník vykonať aj za účasti osoby, ktorú si žiadateľ určí.

d) Sociálna posudková činnosť na účely posúdenia odkázanosti na sociálnu službu je posudzovanie individuálnych predpokladov fyzickej osoby, rodinného prostredia, prostredia, ktoré ovplyvňuje začlenenie žiadateľa do spoločnosti, a odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby pri úkonoch OS.



Postup pri porušení kritéria 3.2:

1. Sociálny pracovník, ktorý vykonáva sociálnu posudkovú činnosť vždy vopred avizuje a dohodne so žiadateľom termín miestneho zisťovania v prirodzenom rodinnom prostredí.
2. V rámci tohto zisťovania, metódou pozorovania, rozhovoru a načúvania, si zaznamená všetky návrhy žiadateľa, ako by on chcel riešiť svoju nepriaznivú sociálnu situáciu.
3. Získava všetky dostupné informácie za účelom posúdenia individuálnych predpokladov, jeho schopnosti a úsilia riešiť nepriaznivú sociálnu situáciu vlastným pričinením.
4. V rámci sociálnej diagnostiky sa zameriava aj na anamnézu vzniku problému, zaznamená si profesionálnu anamnézu žiadateľa, jeho záľuby, kladné stránky ale aj negatívne stránky, ktoré môžu vplývať na vznik a riešenie vzniknutej nepriaznivej sociálnej situácie.
5. Všetky informácie sociálny pracovník zapíše do záznamu zo sociálneho šetrenia (*vid' príloha č.2 Záznam zo sociálneho šetrenia*), ktoré sú podkladom pre vypracovanie sociálneho posudku.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Poverenie štatutárneho zástupcu výkonom posudkovej činnosti (*príloha č.3*)

3.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

Rodina nestráca v žiadnom veku na význame. Zostáva overeným faktom, že starému človeku sa najlepšie žije doma, vo svojom prostredí, obklopený rodinou a blízkymi ľuďmi. Toto prostredie má pozitívny vplyv na duševné i telesné zdravie starého človeka. Význam rodiny a domova je nenahraditeľný. Žiadne sociálne zariadenie nedokáže plnohodnotne nahradiť starému človeku domov a rodinu. Ani pri najväčšej a najúprimnejšej snahe. Domovy dôchodcov a zariadenia pre seniorov, ako ich poznáme dnes, predtým neexistovali. Rodiny žili spolu a pomáhali si. Aj starostlivosť o starších členov rodiny sa odohrávala v rodinnom prostredí. Tradičný spôsob života v rodinách sa však v posledných rokoch zmenil, mladí ľudia odchádzajú z domu, osamostatňujú sa, zvyšuje sa dopyt po sociálnych službách poskytovaných pobytovou formou na dobu neurčitú.

Mesto považuje poskytovanie OS za prioritnú terénnu formu sociálnej služby, pri jej poskytovaní plne podporuje a rešpektuje prirodzené vzťahy užívateľa v rámci jeho rodiny, blízkeho okolia ako aj komunity celého mesta.

a) Sociálny pracovník v rámci sociálnej posudkovej činnosti posúdi rodinné prostredie žiadateľa, zhodnotí schopnosti a rozsah pomoci, ktorú mu poskytuje rodina (manžel alebo manželka, rodičia a deti),



b) Zameria sa na prostredie, ktoré ovplyvňuje začlenenie žiadateľa do spoločnosti a zhodnotí podmienky bývania vrátane dostupnosti verejných služieb a prístupnosti stavieb občianskeho vybavenia.

Postup pri plnení kritéria 3.3:

1. Sociálny pracovník, v rámci miestneho zisťovania, metódou rozhovoru vedie žiadateľa k popísaniu vzniku problému a zisťuje aké sú vzťahy v rodine, aby popísal svoje potreby, predstavu ako a s kým ich chce riešiť.
2. Pre poskytovanie OS je dôležité vedieť o vzťahoch v rodine, kontakty na rodinných príslušníkov, priateľov či susedov. Na druhej strane je dobré poznať aj negatívne postoje či zážitky s členmi rodiny.
3. Sociálny pracovník sa zameria nielen na podmienky bývania a úroveň bezbariérovosti, ale aj na dostupnosť ostatných verejných služieb.
4. Informácie sociálny pracovník zapíše do záznamu zo šetrenia, ktoré sú podkladom pre vypracovanie sociálneho posudku.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Záznam zo sociálneho šetrenia

4. OBLASŤ PROCEDURÁLNYCH PODMIENOK

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

OS je poskytovaná fyzickej osobe na území mesta, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách v jej prirodzenom domácom prostredí. Opatrovateľskou službou sa poskytujú úkony, ktorých rozsah na základe sociálnej posudkovej činnosti určuje mesto v hodinách. Minimálny rozsah úkonov sebaobsluhy nesmie byť nižší, ako je minimálny rozsah zodpovedajúci stupňu odkázanosti fyzickej osoby, ak sa poskytovateľ sociálnej služby s prijímateľom sociálnej služby na návrh prijímateľa sociálnej služby nedohodne inak, v zmluve o poskytovaní sociálnej služby. Cieľom opatrovateľskej služby je poskytnúť komplexnú starostlivosť o užívateľa služby v jeho prirodzenom prostredí na čas, kedy to nevyhnutne potrebuje. Poskytovanie starostlivosti terénnou formou považujeme za efektívny nástroj na zabezpečenie zotrvania svojich obyvateľov vo svojom domácom prostredí a na predchádzanie ich umiestňovania do pobytových zariadení. Našou víziou je zvýšiť dostupnosť opatrovateľskej služby a efektívna spolupráca pri vytváraní vhodného prostredia pre zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzických osôb a ich rodín viesť samostatný život.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Moldava nad Bodvou do roku 2021
- 2) VZN č. 108 o sociálnych službách v Moldave nad Bodvou

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

OS je poskytovaná fyzickej osobe na území mesta Moldava nad Bodvou, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, je odkázaná na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti



o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách v jej prirodzenom domácom prostredí a jej stupeň odkázanosti je najmenej II. OS sa poskytujú úkony, ktorých rozsah na základe sociálnej posudkovej činnosti určuje mesto v hodinách. Minimálny rozsah úkonov sebaobsluhy nesmie byť nižší, ako je minimálny rozsah zodpovedajúci stupňu odkázanosti fyzickej osoby, ak sa poskytovateľ sociálnej služby s prijímateľom sociálnej služby na návrh prijímateľa sociálnej služby nedohodne inak, v zmluve o poskytovaní sociálnej služby. Terénna opatrovateľská služba sa poskytuje v pracovných dňoch, maximálne 7,5 hodiny denne v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod.

K tomuto kritériu sa vzťahuje nasledovné všeobecne záväzné a interné smernice mesta:

- 1) VZN č. 108 o sociálnych službách v Moldave nad Bodvou
- 2) Pracovný poriadok zamestnancov mesta Moldava nad Bodvou
- 3) pracovná zmluva a náplň práce

4.3 Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Mesto, ako poskytovateľ sociálnej služby poskytuje OS na základe písomnej žiadosti o zabezpečenie sociálnej služby. Oprávneným žiadateľom je občan s trvalým pobytom na území mesta (ďalej len „oprávnená osoba“). Žiadosť musí mať písomnú formu a spôsobom, ktorý je pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný.

Vzor žiadosti je zverejnený aj na webovom sídle mesta : www.moldava.sk

Žiadosť musí obsahovať:

- a) meno a priezvisko žiadateľa - fyzickej osoby, ktorej sa má poskytovať sociálna služba
- b) dátum narodenia, adresu trvalého pobytu ,
- c) druh a formu sociálnej služby,
- d) potvrdenie o príjme za predchádzajúci kalendárny rok,
- e) doklady o majetkových pomeroch,
- f) deň začatia poskytovania a čas poskytovania sociálnej služby, a ak sa má poskytovať odľahčovacia služba obdobie trvania tejto služby,
- g) iné doklady, ktoré sú podkladom na uzatvorenie zmluvy,
- h) odôvodnenie žiadosti,
- i) súhlas so spracovaním osobných údajov v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov za účelom posúdenia a vybavenia žiadosti,
- j) vlastnoručný podpis žiadateľa.



Postup pri plnení kritéria 4.3:

Ak má obyvateľ mesta, alebo jeho zákonný zástupca záujem o poskytnutie OS, je oboznámený z podmienkami, cieľmi a účelom poskytovania tejto služby. Pri poskytovaní sociálneho poradenstva zodpovedný zamestnanec komunikuje jednoducho a nepoužíva cudzie slová a odborné výrazy. V prípade, že sa záujemca rozhodne OS využiť, zamestnanec mesta mu poskytne vzor žiadosti.

Ak záujemca zašle žiadosť, táto je evidovaná v podateľni Mestského úradu Moldava nad Bodvou a následne pridelená na vybavenie príslušnému organizačnému útvaru. Ak žiadosť neobsahuje požadované údaje a povinné prílohy, zodpovedný zamestnanec mesta písomne vyzve žiadateľa na doplnenie žiadosti (napr.: chýba právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu). Zamestnanec mesta si je vedomý, že OS je určená osobám odkázaným na pomoc inej osoby a hlavne u osamelých osôb aktívne pomáha pri vybavovaní žiadosti a v prípade ich súhlasu aj osobnou návštevou žiadateľa.

Ak je žiadosť o uzatvorenie zmluvy na poskytnutie OS kompletná, zodpovedný zamestnanec mesta upresní vecný rozsah jednotlivých sebaobslužných úkonov, úkonov starostlivosti o svoju domácnosť, základných sociálnych aktivít. Ak má mesto dostatočnú kapacitu na poskytnutie OS, spracuje návrh zmluvy.

V opačnom prípade, ak mesto nemá dostatočnú kapacitu, osloví iných dostupných poskytovateľov OS, zistí ich možnosti a navrhne žiadateľovi poskytovanie OS iným verejným, alebo neverejným poskytovateľom. Ak žiadateľ využije ponuku na poskytovanie OS iným poskytovateľom, mesto vecný rozsah objedná a uzatvorí zmluvu s iným poskytovateľom.

Ak žiadateľ využije ponuku na poskytovanie OS iným poskytovateľom, je vyradený z poradovníka čakateľov, ktorý je zverejnený na webovom sídle mesta.

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje označenie zmluvných strán, druh poskytovanej sociálnej služby, vecný rozsah sociálnej služby, formu poskytovania sociálnej služby, deň začatia poskytovania sociálnej služby, miesto poskytovania sociálnej služby, sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia, podmienky jej vrátenia, podmienky jej zúčtovania a lehotu na jej zúčtovanie, podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu dôvody jednostrannej výpovede zmluvy a sumu nezaplatennej úhrady za sociálnu službu (pohl'adávkou voči fyzickým osobám s vyživovacou povinnosťou).



V prípade, že mesto má dostatočnú kapacitu na poskytnutie OS, zodpovedný pracovník vypracuje návrh zmluvy (viď príloha č.4), ktorú so žiadateľom prerokuje v jeho domácom prostredí a vysvetlí mu všetky zákonom ustanovené podmienky.

Zodpovedný pracovník, pri prerokovaní návrhu zmluvy, kladie dôraz hlavne na presný deň, hodinu a miesto začatia poskytovania služby a spôsob zmeny vecného rozsahu zmluvy (akým spôsobom je oznámená zmena napr.: v prípade náhlej hospitalizácie a pod.)

Po podpise návrhu zmluvy žiadateľom je zmluva predložená štatutárnemu zástupcovi mesta na podpis a po jej podpise obidvoma stranami sa zmluve priradí centrálné videnčné číslo.

Zmluva je vyhotovená v dvoch exemplároch, pričom každá zo strán obdrží jeden rovnopis. Meniť a doplňovať obsah zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané obidvoma zmluvnými stranami.

Poskytovanie OS začína na zmluvne dohodnutom mieste v deň a hodinu, na ktorej sa obidve zmluvné strany dohodli.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

- 1) VZN č. 108 o sociálnych službách v Moldave nad Bodvou
- 2) Evidencia zmlúv

4.4 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

Sociálna práca a sociálne služby nepredstavujú to isté, nakoľko v sociálnych službách nejde výlučne o výkon sociálnej práce, a naopak, sociálni pracovníci nepôsobia len v sociálnych službách. Sociálna práca vykonávaná sociálnym pracovníkom a asistentom sociálnej práce sa pri OS vykonáva len ako ich súčasť a vo vzájomnej súvislosti s inými odbornými činnosťami (poskytovanie základného sociálneho poradenstva, posudková činnosť a pod).

Kvalifikačné predpoklady zamestnancov :

Mesto, ako poskytovateľ služby a zamestnávateľ má vydaný „Pracovný poriadok zamestnancov Mesta Moldava nad Bodvou“, ktorý okrem iného definuje aj predpoklady na výkon práce, povinnosti zamestnancov a porušenia pracovnej disciplíny. Pracovný poriadok je záväzný pre všetkých jeho zamestnancov, ktorí vykonávajú pre zamestnávateľa práce na základe pracovnej zmluvy v hlavnom pracovnom pomere. Každý zamestnanec má vypracovanú náplň práce. Pracovná zmluva sa uzatvára len so zamestnancami, ktorí spĺňajú kvalifikačné predpoklady. Medzi najdôležitejšie činnosti, ktoré sa vykonávajú ešte pred poskytnutím sociálnych služieb je poskytovanie základného sociálneho poradenstva a výkon posudkovej činnosti na účely posúdenia odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby.

- základné sociálne poradenstvo vykonávajú zamestnanci, ktorí majú vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa alebo druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca.
- zdravotnú posudkovú činnosť na účely posúdenia odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby vykonáva zdravotnícky pracovník, ktorý spĺňa kvalifikačné predpoklady na základe zmluvy s mestom.



- sociálnu posudkovú činnosť vykonáva sociálny pracovník mesta, ktorý je zamestnancom mesta a je v hlavnom pracovnom pomere.

Pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách vykonávajú opatrovatelky a opatrovatelia, ktorí sú zamestnancami mesta, sú v hlavnom pracovnom pomere a majú :

- akreditovaný kurz opatrovania najmenej v rozsahu 220 hodín,
- vyššie odborné vzdelanie získané v odbore vzdelávania so zameraním na opatrovanie alebo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti,
- úplné stredné odborné vzdelanie získané v odbore vzdelávania so zameraním na opatrovanie alebo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti.

Všetci zamestnanci mesta, ktorí vykonávajú sociálnu prácu ako súčasť sociálnych služieb a zamestnanci, ktorí vykonávajú odborné, obslužné a ďalšie činnosti sociálnych služieb sa riadia „Etickým kódexom sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky“.

Postupy pri plnení kritéria 4.4:

Prvotná komunikácia so záujemcom o OS:

Pri poskytovaní sociálneho poradenstva sociálny pracovník komunikuje jednoducho a nepoužíva cudzie slová a odborné výrazy.

Záujemca o poskytnutie služby dostane dostatok informácií v jemu zrozumiteľnej podobe (verbálne, písomne, formou letáčka) a vysvetlia sa mu podmienky poskytovania OS mestom a taktiež je informovaný o dostupnosti poskytovania služby inými poskytovateľmi.

Záujemcovi je poskytnutá podpora pri vyjadrovaní svojich potrieb, prianí a cieľov, ktorými chce poskytnutou službou dosiahnuť.

Dohodne sa spôsob komunikácie (telefonicky, písomne, elektronickou poštou, osobnou návštevou) pre nasledujúce obdobie.

Postup pri práci a komunikácii so záujemcami a prijímateľmi OS s rozličnými druhmi funkčných obmedzení:

Rozhovor so záujemcom, alebo prijímateľom sa vedie s prihliadnutím na jeho aktuálny stav, funkčný stav a jeho možnosti. U nedoslýchavých, alebo nepočujúcich volíme písomnú formu komunikácie.



Informácie sú podávané láskavým a trpezlivým spôsobom, po častiach, opakovane s overením, či prijímateľ informácií porozumel.

Sociálny pracovník je pripravený poskytnúť informácie aj záujemcom, alebo prijímateľom s demenciou, tak že pri komunikácii používa gestá, ukazuje propagačný materiál, fotografie z činnosti OS alebo informáciu sprostredkuje jednouchou kresbou.

Pri komunikácii so záujemcom, alebo prijímateľom OS s čiastočným obmedzením na právne úkony musí byť pri rozhovore prítomný súdom ustanovený opatrovník.

Pri rozhovore so záujemcom, ktorý sa nachádza v zdravotníckom zariadení musí byť prítomný sociálny pracovník tohto zariadenia.

Začiatok poskytovania služby a niektoré špecifiká poskytovania OS:

V zmluvne dohodnutý deň a hodinu sa k prijímateľovi spolu s opatrovateľom dostaví aj sociálny pracovník mesta, ktorý predstaví zamestnanca a postupne si ešte raz zopakujú zmluvne dohodnutý vecný rozsah poskytovanej služby. Všetky zúčastnené strany si navzájom vždy vyjúajú a používajú oslovenie „pán, pani“.

Sociálny pracovník upozorní obe strany na to, že zamestnanec vykonáva prioritne pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, pomoc pri starostlivosti o domácnosť a asistuje pri základných sociálnych aktivitách.

Zamestnanec OS, v závislosti od možností a schopností prijímateľa, v maximálnej miere podporuje prijímateľa v samostatnosti, pomáha mu žiť bežným spôsobom života.

Zamestnanci OS nikdy nerušia prijímateľov

pri obvyklej činnosti. Harmonogram poskytovania úkonov OS musí byť prispôsobený individuálnemu a obvyklému režimu každého užívateľa. Je neprípustné, aby opatrovateľ budil užívateľa a vynucoval si plnenie dohodnutého úkonu podľa svojho vlastného harmonogramu. Zamestnanec OS vždy o odchýlkach v dohodnutom vecnom a časovom harmonograme informuje svojho priameho nadriadeného.

Nákupy liekov, potravín a iného spotrebného tovaru sa prioritne vykonajú tak, že opatrovateľ sprevádza prijímateľa a asistuje mu. V prípade, že to nie je možné, opatrovateľ pomôže prijímateľovi napísať zoznam a miesto, kde sa má tovar nakúpiť. Na pripravený zoznam prijímateľ napíše aj sumu hotovosti, ktorú odovzdáva opatrovateľovi. Opatrovateľ po realizácii nákupu odovzdá pokladničné doklady a výdavok. Prijímateľ vždy na zozname podpisuje prevzatie výdavku. Podobne sa postupuje aj pri zabezpečení úhrady platieb.

Zamestnanec mesta dodržiava etický kódex.

Rozhovor by nemal byť dlhší ako 30 minút nakoľko pri dlhšej komunikácii sa znižuje schopnosť prijímať nové informácie.



K tomuto kritériu sa vzťahuje nasledovné všeobecne záväzné a interné smernice mesta:

- Pracovný poriadok zamestnancov mesta Moldava nad Bodvou
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky
- pracovné zmluvy a pracovné náplne zamestnancov s určením kvalifikačných predpokladov, zaradenia do pracovnej triedy s určením hierarchie v riadení

4.5 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

V súlade s platnou legislatívou nevedie pre tento druh sociálnej služby písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a pre tento druh sociálnej služby nehodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa formou individuálneho plánu.

4.6 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia

Problematika prevencie krízových situácií je v systéme poskytovania sociálnych služieb rôznou formou veľmi dôležitá, nakoľko sa dotýka všetkých zúčastnených strán (poskytovateľa služieb, jeho zamestnancov a užívateľov služieb). Pri poskytovaní sociálnych služieb existujú riziká, ktoré ak nie sú pomenované, dochádza ku krízovým situáciám, kedy je problematické garantovať dodržiavanie ľudských práv a slobôd užívateľov a na druhej strane môžu vážnym spôsobom ohroziť zdravie zamestnancov poskytovateľa. Tieto postupy sú spracované s cieľom predchádzať krízovým situáciám:

Postupy pri plnení kritéria 4.6:

Všetky informácie o podmienkach poskytovania OS sa zverejňujú na verejne dostupných miestach (webové sídlo mesta) s cieľom zabezpečenia rovnosti príležitosti pre všetkých obyvateľov mesta, záujemcov a prijímateľov OS.

Pri zisťovaní potrieb záujemcu v domácom prostredí je nevyhnutná jeho osobná a aktívna účasť pri prerokovaní podmienok poskytovania OS. Rizikom vyúsťujúcim k nedodržaniu práv záujemcu o OS je privilegovanie vplyvu a názoru rodinných príslušníkov.

Na preštudovanie návrhu zmluvy o poskytovaní OS je nutné vytvoriť dostatočný časový priestor pre prijímateľa tak, aby nebol v časovom strese, pod nátlakom a má viac otázok, ktorým nerozumie. Odpovedať na tieto otázky, možno až pri jednostrannom ukončení zmluvy je neskoro.

Pri poskytovaní OS je dôležité s prijímateľom ako aj jeho rodinným príslušníkom komunikovať aj o právach zamestnancov na riadnu dovolenku, povinnostiach poskytovateľa plniť podmienky zmluvy aj počas práceneschopnosti svojich zamestnancov. Taktiež je vhodné informovať o dostupnosti tejto služby, teda o iných poskytovateľoch tak, aby mal prijímateľ ak je to možné zachované právo výberu.

Pri poskytovaní OS v domácom prostredí je možné vstupovať len do priestorov, ktoré prijímateľ odsúhlasil, čím je dôsledne zachované právo na jeho súkromie a ochranu svojho majetku



.Ak prijímateľ OS, jeho manžel, manželka, rodič alebo plnoleté dieťa prijímateľa tejto sociálnej služby, hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy vo vzťahu k pracovníkovi opatrovateľskej služby, zamestnanec preruší poskytovanie služby, okamžite telefonicky nahlási túto skutočnosť svojmu priamemu nadriadenému.

Priamy nadriadený opatrovateľ vznik krízovej situácie oznámi relevantným osobám (tým, ktoré neporušili dobré mravy vo vzťahu k pracovníkovi opatrovateľskej služby napr.: manželke užívateľa, dcére užívateľa).

Mesto vedie evidenciu o vzniku krízových situácií a spôsobe ich riešenia.

Súčasťou osobného spisu prijímateľa OS sú rýchle kontakty na rodinných príslušníkov v prípade vzniku havarijných situácií v domácnosti užívateľa.

Poskytovateľ neustále zisťuje možné riziká pri poskytovaní OS, komunikuje s rodinnými príslušníkmi viacerých užívateľov a prijíma ďalšie opatrenia na minimalizáciu rizík a prevenciu pred vznikom krízových situácií.

Poskytovateľ je poistený pre prípad škody spôsobenej konaním svojich zamestnancov v súvislosti s výkonom OS.

V súčasnej dobe nie je možné pomenovať všetky riziká, ktoré vyplývajú z poskytovania OS, platí však zásada, že ochrana práv a slobôd prijímateľa je prvoradá, tejto zásade je nadradená len činnosť vedúca k záchrane ľudských životov a ochrane zdravia užívateľov ako aj zamestnancov poskytovateľa.

Poskytovateľ má spracované interné normatívne akty v oblasti BOZP.

K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normatívne akty mesta:

1) Všeobecné zásady bezpečného správania na pracovisku

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

Mesto aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Za účelom neverbálnej komunikácie o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby OS mesto má informáciu zverejnenú :

- na svojom webovom sídle,
- na nástenných tabuliach v budove útvaru sociálnych služieb mesta
- v mestskej televízii

Mesto svojich obyvateľov informuje o všetkých poskytovaných sociálnych službách. Mesto má spracovaný „Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Moldava nad Bodvou do roku 2021“.



K tomuto kritériu sa vzťahujú nasledovné všeobecne záväzné a interné normotvorné akty mesta:

1) Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Moldava nad Bodvou do roku 2021

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

Mesto poskytuje záujemcom o poskytnutie sociálnych služieb a prijímateľom jednotlivých druhov služieb všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb a poskytovateľoch sociálnych služieb v komunite. Mesto pri tvorbe komunitného plánu pozvalo všetkých registrovaných poskytovateľov sociálnych služieb do procesu plánovania a ponúklo partnerský prístup založený na princípe kvality, transparentnosti a rovnosti príležitostí.

Pracovník mesta poučí záujemcu o sociálne služby aj o tom, že má právo výberu poskytovateľa sociálnej služby a v prípade potreby odovzdá mu zoznam a kontakty na dostupných poskytovateľov. Mesto má na svojom webovom sídle zverejnenú informáciu v sekcii „Sociálne veci“ pre riešenie rôznych životných situácií :

<http://www.moldava.sk/sk/samosprava/socialne-veci/socialne-veci-a-opatrovatelske-sluzby/>

4.9 Kritérium: 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 sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Mesto za účelom pravidelného aktívneho zisťovania spätnej väzby od užívateľov, ich rodín a iných osôb sociálnych služieb v prípade potreby vypracuje dotazníky a ankety. Informácie zbiera od zamestnancov mesta (napr. opatrovateliek). Pripomienky vyjadrujúce čiastočnú, alebo úplnú nespokojnosť s kvalitou poskytovanej sociálnej služby mestu slúžia na vyvodenie dôsledkov a prijatí operatívnych opatrení zameraných na riešenie nedostatkov. Mesto tieto pripomienky chápe ako dôležitý zdroj informácií, ktoré slúžia na ďalšie skvalitňovanie sociálnych služieb.

Mesto má vypracované:

- Smernica na zabezpečenie postupu vybavovania sťažností v podmienkach mesta Moldava nad Bodvou

4.10 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

Za účelom hodnotenia úrovne, kvality a aktuálneho stavu dopytu po poskytovaných sociálnych službách má mesto vypracované :

- Komunitný plán rozvoja sociálnych služieb do roku 2021,
- SWOT analýzy jednotlivých cieľových skupín obyvateľov mesta,
- Pravidelné hodnotenie programového rozpočtu mesta,
- Plán kontrol zameraných na dodržiavanie platnej legislatívy, iných všeobecne záväzných predpisov a interných normotvorných aktov,
- Plán kontrol uznesení mestského zastupiteľstva a výsledkov kontrol opatrení navrhnutých v protokoloch, alebo správach z týchto kontrol. Všetky hodnotenia a závery sú prerokované v orgánoch mesta a verejnosti dostupné a archivované na webovom sídle mesta:

<http://www.moldava.sk/sk/otvorena-samosprava/mestske-zastupitelstvo/zasadnutia-mz/>



5. OBLASŤ PERSONÁLNYCH PODMIENOK

5.1 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 primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám

Mesto priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov so strategickými a rozvojovými dokumentami s cieľom zabezpečiť obyvateľom kvalitné služby. Štruktúra samosprávy zodpovedá množstvu kompetencií, ktoré mesto pre svojich obyvateľov vykonáva. Poskytovanie rôznorodých služieb vrátane sociálnych služieb si vyžaduje aktívnu spoluprácu zamestnancov rôznych profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu rôznych referátov mestského úradu (výkonného orgánu mesta). Riadenie týchto zložitých procesov si vyžaduje vydávanie a pravidelnú aktualizáciu interných normotvorných aktov.

Mesto má vypracované tieto interné dokumenty :

- Štatút Mesta Moldava nad Bodvou,
- Pracovný poriadok zamestnancov Mesta Moldava nad Bodvou,
- Organizačný poriadok Mestského úradu Moldava nad Bodvou,
- Pracovné zmluvy a pracovné náplne zamestnancov s určením kvalifikačných predpokladov, zaradenia do pracovnej triedy s určením hierarchie v riadení,
- Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce SR,
- Smernica na určenie podmienok organizácie výchovy zamestnancov v oblasti BOZP,
- Kolektívnu zmluvu,
- Smernice týkajúce sa ochrany osobných údajov
- Smernica na zabezpečenie postupu vybavovania sťažností a petícií v podmienkach mesta Moldava nad Bodvou
- Prevádzkové poriadky na všetky formy a druhy poskytovaných sociálnych služieb

Personálna štruktúra útvaru sociálnych služieb mesta:

Pracovná pozícia	Počet zamestnancov
Referent sociálnych služieb	2
Terénna opatrovatel'ka	6
Terénny sociálny pracovník	2
Pracovník komunitného centra	3
Pracovník denného centra	1

5.2 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškolo'vanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Mesto sa pri prijímaní zamestnancov riadi predovšetkým zákonom č. 552/2003 Z.z. o výkone práce vo verejnom záujme. Tento zákon sa síce nevzťahuje na zamestnancov, ktorí vykonávajú pracovné činnosti s prevahou fyzickej práce (opatrovatel'ov a opatrovatel'ky), ale vzhľadom na to, že vykonávajú služby vo verejnom záujme pre zvlášť zraniteľnú skupinu obyvateľov, pri prijímaní je vyžadované aj splnenie nasledovných kritérií:

- má spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu,
- je bezúhonná,



- spĺňa kvalifikačné predpoklady a osobitné kvalifikačné predpoklady,
- má zdravotnú spôsobilosť na prácu, ktorú má vykonávať.

Získavanie nových zamestnancov: Pri uvoľnení pracovnej pozície, alebo pri zvyšovaní plánovanej kapacity sociálnej služby, mesto zverejní „Ponuku na obsadenie pracovnej pozície“ a oznam o plánovanom nábore na Úrade práce sociálnych vecí a rodiny v Košiciach, pracovisko Moldava nad Bodvou, na internetovom portáli (napr. PROFESIA.sk), na svojom webovom sídle“.

Spôsob výberu uchádzačov:

- výberovým pohovorom (ústny pohovor, resp. písomný test)
- z existujúcej vlastnej databázy po predchádzajúcich výberových konaniach

Výberové konanie : Primátor mesta ustanoví výberovú komisiu spravidla zloženú z prednostu úradu, referenta personalistiky a riadenia ľudských zdrojov a referenta oddelenia sociálnych vecí mesta.

Kritériá hodnotenia :

- kvalifikačné predpoklady,
- osobnostné predpoklady, schopnosť tímovej práce, psychická odolnosť, empatia, fyzická zdatnosť,
- základná znalosť problematiky a vecného rozsahu poskytovanej služby,
- nadobudnuté zručnosti a predchádzajúca prax,
- otvorenosť k ďalšiemu vzdelávaniu.

Zaškoľovanie zamestnancov opatrovateľskej služby :

Za zaškoľovanie zamestnancov je zodpovedný zástupca mesta za sociálnu službu. Zodpovedný referent najprv nového zamestnanca oboznámi zo všeobecne záväznými predpismi a príslušnými internými smernicami mesta a dbá, aby noví zamestnanci dostali všetky potrebné informácie, aby si vypestovali dobré návyky a aby v kolektíve panovala pozitívna nálada.

Základné princípy zaškolenia a obsah zameraný na :

- oboznámenie sa s miestom výkonu práce,
- oboznámenie sa s dokumentami, ktoré upravujú výkon pracovnej pozície (VZN, etický kódex, metodické pokyny, podmienkami kvality sociálnej služby a inými podľa pokynov zodpovedného zástupcu mesta),
- spôsob organizácie práce, pracovnou dobou prispôsobenou potrebám užívateľov služieb,
- práva a povinnosti zamestnancov,
- ochranu dát a osobných údajov,
- zaškolenie na používanie pracovných, ochranných pomôcok, rôznych kompenzačných pomôcok, zariadení a prístrojov,
- priebežné sprevádzanie nového zamestnanca pri vykonávaní činností a odborných úkonov.

5.3 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

Mesto si uvedomuje, že nie je správne a prakticky ani možné, aby sa poslanie a ciele poskytovania sociálnych služieb organizácie viazali výlučne na plnenie osobných cieľov užívateľov a že je potrebné prihliadať aj na osobné ciele zamestnancov. Osobné ciele zamestnancov sú taktiež veľmi



dôležité a reprezentujú to, čo považujú vo svojom najmä profesijnom živote za dôležité, čo chcú v nejakom časovom úseku dosiahnuť v rámci svojho profesijného a kariérneho rastu.

Plán ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov je zabezpečovaný externými organizáciami (napr. účasť na seminároch).

Zamestnávateľ po dohode so zamestnancom upraví pracovné podmienky tak, aby mu umožnilo jeho ďalšie vzdelávanie (napr.: externé štúdium a ukončenie strednej odbornej školy, vyššieho vzdelania prvého stupňa v oblasti sociálnej práce, alebo absolvovaním certifikovaných vzdelávacích aktivít).

5.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Realizácia supervízie v sociálnych službách predstavuje významný zdroj profesionálnej podpory pre pracovníkov v sociálnych službách, ktorý napomáha nielen profesionálnemu rozvoju spôsobilostí, overovaniu správnosti postupov, hľadaniu alternatív, ale aj ochrane pomáhajúceho profesionála voči syndrómu vyhorenia, udržaniu a zvyšovaniu statusu profesie, k ochrane prijímateľa sociálnych služieb pred poškodením a zároveň k efektívnejšiemu výkonu sociálnej práce. Mesto supervíziu zabezpečuje a obstaráva externým spôsobom, podľa plánu supervízie. Supervízia je plánovaná ako :

- individuálna supervízia potrieb zamestnancov útvaru sociálnych služieb mesta, hlavne na tých, ktorí vykonávajú sociálnu prácu priamo s klientom sociálnej pomoci a sociálnych služieb,
- individuálna supervízia vedúcich zamestnancov a tzv. garantov sociálnych služieb,
- skupinová supervízia zamestnancov, ktorí vykonávajú sociálnu prácu a zabezpečujú sociálne služby priamo v prospech užívateľov.

Oblasť dohľadu nad pracovnými podmienkami a dohľad nad zdravím zamestnancov má mesto zabezpečenie tiež externe s organizáciou MEDISON s.r.o. pracovná zdravotná služba

6. OBLASŤ PREVÁDZKOVÝCH PODMIENOK

6.1 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

Mesto zabezpečuje potrebné materiálne vybavenie pre zamestnancov opatrovateľskej služby. Zamestnanci poskytujúci OS majú zabezpečený odev - trička, nohavice, obuv, hygienické rukavice. K jednotlivým užívateľom sa presúvajú pešo, bicykloch. Bežné výdavky sú rozpočtované v závislosti od počtu zamestnancov, počtu užívateľov sociálnych služieb a ich potrebám.

6.2 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, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)

Mesto pre záujemcov o sociálne služby, jeho rodinu a verejnosť poskytuje informácie o sociálnej službe tak, aby boli dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.



Spôsob poskytovania informácií :

- na webovom sídle mesta
- osobne poskytnutím základného sociálneho poradenstva
- prostredníctvom mestskej televízie.

6.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu

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 na www.moldava.sk.

6.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

Podľa čl. 12 bod 3 Pracovného poriadku mesta "zamestnanec je povinný v súvislosti s výkonom zamestnania neprijímať dary alebo iné výhody, s výnimkou darov alebo výhod poskytovaných zamestnávateľom".

Všetky zmluvné záväzky mesta (objednávky, faktúry, zmluvy) sú zverejňované na webovom sídle mesta.

7. ZOZNAM PRÍLOH

1. Výpis z registra poskytovateľov
2. Záznam zo sociálneho šetrenia
3. Poverenie štatutárneho zástupcu výkonom posudkovej činnosti
4. Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej Republiky
5. Návrh zmluvy

8. ZOZNAM VŠEOBECNE ZÁVÄZNÝCH PREDPISOV A INTERNÝCH SMERNÍC MESTA

- Štatút Mesta Moldava nad Bodvou,
- Pracovný poriadok zamestnancov Mesta Moldava nad Bodvou,
- Organizačný poriadok Mestského úradu Moldava nad Bodvou,
- Pracovné zmluvy a pracovné náplne zamestnancov s určením kvalifikačných predpokladov, zaradenia do pracovnej triedy s určením hierarchie v riadení,
- Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce SR,
- Smernice BOZP,
- Kolektívnu zmluvu,
- Smernice týkajúce sa ochrany osobných údajov



- Zásady postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb v podmienkach samosprávy v meste Moldava nad Bodvou
- Výpis z registra poskytovateľov sociálnych služieb
- Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Moldava nad Bodvou do roku 2021
- VZN č. 108 o sociálnych službách v Moldave nad Bodvou

Táto smernica je záväzná pre opatrovateľov mesta. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01.10.2019.

JUDr. Ing. Slavomír Borovský
primátor mesta