



S M E R N I C A č. 3 /2020

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

Prílohy	<ol style="list-style-type: none">1. Výpis z registra poskytovateľov2. Žiadosť o prijatie do komunitného centra3. Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
---------	---

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: Referent 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 č. 3 /2020

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

KOMINITNÉ CENTRUM

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 Komunitné centrum so zameraním na marginalizovanú rómsku komunitu. V komunitnom centre sa fyzickej osobe, rodine alebo skupine osôb v nepriaznivej sociálnej situácii, ktoré sú ohrozené sociálnym vylúčením, majú obmedzené schopnosti alebo možnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy pre zotrvávanie v segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby poskytujú odborné činnosti, iné činnosti a aktivity. Sociálna služba v komunitnom centre sa poskytuje ambulantnou a terénnou formou. Komunitné centrum je:

- a) spoločným priestorom pre celú sídelnú komunitu obce;
- b) priestorom pre rozvoj rôznych skupín komunity s ohľadom na fakt, že jeden človek môže byť súčasťou rôznych skupín v priestore aj v čase. Zároveň, obyvatelia marginalizovanej rómskej komunity sú len jednou zo skupín (hoci prioritnou), na ktoré sa komunitné centrum orientuje;
- c) neutrálnym priestorom pre deeskaláciu komunitných napätí a konfliktov;
- d) podporou obce v oblasti komunitného rozvoja a budovania komunity.

Poskytovateľ sociálnej služby v komunitnom centre poskytuje aj podporné služby: stredisko osobnej hygieny a práčovňa, ktoré umožňujú vykonávanie základnej hygieny tým osobám, ktoré nemajú zabezpečené podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb, majú ťažké zdravotné postihnutie alebo dovŕšili dôchodkový vek.

2. ZOZNAM SKRATIEK:

Mesto - Mesto Moldava nad Bodvou

KC - Komunitné centrum

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 sebestačnosti, zabraňuje 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 sociálnej služby v Komunitnom centre (ďalej len „KC“) 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.

Občaní je pri poskytovaní základného sociálneho poradenstva, pred začatím poskytovania sociálnej služby v KC informovaný o základných ľudských právach, slobodách a o povinnostiach užívateľov služieb v KC.

Pri poskytovaní sociálnej služby v KC má prijímateľ služby právo:

- na ochranu osobných údajov,
- na slobodnú voľbu a aj v priebehu poskytovania služby zmeniť jej rozsah,
- 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 a poskytujúcich sociálnu službu v KC. Za neprijateľné je považované :

- ponížovanie, vysmievanie sa,
- ignorovanie, zastrašovanie,
- podvádzanie,
- vnucovanie,
- vyrušovanie,
- nerešpektovanie individuálneho tempa,
- obviňovanie,
- fyzické tresty,



- prijímanie osobných darov,
- nenahlásenie situácie stretu záujmu, kedy prijímateľ služby alebo personál podliehajú dvom a viacerým autoritám ak sa ich požiadavky zásadne líšia od cieľov poskytovania sociálnej služby v DC.

Postup pri porušení kritéria 3.1:

1. Zamestnanec je povinný okamžite nahlásiť svojmu priamemu nadriadenému porušenie základných ľudských práv a slobôd.
2. Priamy nadriadený zamestnanec zamestnanca ihneď preverí podnet v priamo v KC 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,
 - spoločné stretnutie klienta KC s ospravedlnením sa zamestnanca,
5. Prijímateľ KC 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 sociálnej služby v KC plne rešpektuje individuálnu rozmanitosť žiadateľov alebo prijímateľov a podporuje rozvoj ich schopností, zručností a vedomostí tak, aby ich identita, osobná integrita bola plne zachovaná a aby sa aj prostredníctvom KC čo najviac podporovala ich nezávislosť.



Postup pri porušení kritéria 3.2:

Zamestnanec:

1. počas prípravy jednotlivých aktivít prihliada na schopnosti a zručnosti klientov KC.
2. metódou pozorovania, rozhovoru a načúvania, si zaznamená všetky návrhy klientov na činnosť KC
3. vytvára podmienky pre aktívnu činnosť členov denného centra v rôznych záujmových skupinách
4. organizuje spoločenské, kultúrne, poznávacie a vzdelávacie podujatia, ako aj podujatia rekreačno-oddychového charakteru pre členov denného centra, resp. spoločná účasť na takýchto podujatiach organizovaných inými subjektmi
5. zabezpečuje) spoluprácu členov denného centra pri dobrovoľníckych aktivitách v prospech mesta alebo v prospech určených fyzických osôb / osamelých, nemocných seniorov,

3.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

Rodina nestráca v žiadnom veku na význame. Význam rodiny a domova je nenahraditeľný. Žiadne sociálne zariadenie nedokáže plnohodnotne nahradiť človeku domov a rodinu. Ani pri najväčšej a najúprimnejšej snahe. KC podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a v účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

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

Postup pri plnení kritéria 3.3:

Zamestnanec dbá:

1. na rozvíjanie vzájomných vzťahov medzi členmi KC
2. na rozvíjanie vzájomných vzťahov a spoločných aktivít členov KC a iných cieľových skupín

4. OBLASŤ PROCEDURÁLNYCH PODMIENOK



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

Poslaním KC je prostredníctvom poskytovania komplexných, odborných činností, iných činností a aktivít prispieť k sociálnemu začleňovaniu osôb sociálne vylúčených, a to ako na individuálnej, tak aj na lokálnej úrovni. Pod sociálnym začleňovaním sa rozumie sprístupňovanie takých príležitostí a možností, ktoré sociálne vylúčeným jednotlivcom a rodinám napomôžu plne sa zapojiť do ekonomického, sociálneho a kultúrneho života v danej lokalite i v celej spoločnosti.

KC je zamerané na napĺňanie nasledovných cieľov:

1. Zlepšovanie sociálnej situácie jednotlivcov, rodín a vylúčených spoločností.
2. Aktivizácia, zvyšovanie kompetencií a podpora sociálnej mobility jednotlivcov a rodín.
3. Prevencia sociálno-patologických javov.
4. Sprostredkovanie kontaktu so širším prostredím, podpora začleňovania do existujúcich sociálnych sietí, štruktúr, služieb a inštitúcií.
5. Podpora spolupráce a efektívnej koordinácie činnosti subjektov, ktoré zasahujú do situácie sociálne vylúčených osôb (obec, vzdelávacie inštitúcie, poskytovatelia sociálnych služieb a služieb zamestnanosti, poskytovatelia zdravotnej starostlivosti).
6. Podpora komunitného rozvoja, budovania celej komunity obce.
7. Podpora efektívneho riešenia konfliktov, sporov a napätí v celej obci ako aj v subskupine obyvateľov vylúčenej rómskej lokality a medzi jednotlivými subskupinami navzájom.
8. Podpora záujmovej činnosti a zmysluplného trávenia voľného času.
9. Podpora vzdelávania detí a mládeže, podpora ukončenia základného vzdelania a pokračovania v ďalšom štúdiu na strednej škole.
10. Podpora vzdelávania a zvyšovania kvalifikácie dospelých realizáciou vzdelávacích a tréningových programov zameraných na jednotlivcov a skupiny.
11. Podpora iniciatív obyvateľov vylúčených lokalít v oblasti zdravého a čistého životného prostredia, realizácia zdravotnej osvetu pre všetky vekové kategórie obyvateľov; iniciovanie a realizácia voľno časových aktivít mládeže v oblasti zdravého životného štýlu, pomoc pri zlepšovaní prístupu obyvateľov k zdravotnej starostlivosti a posilnenie zodpovednosti jednotlivých jej členov za svoje zdravie. Vzdelávanie a osвета v oblasti plánovaného rodičovstva a ochrany sexuálneho reprodukčného zdravia.
12. Podpora iniciatív obyvateľov vylúčených lokalít v oblasti bývania, pomoc pri zlepšovaní prístupu obyvateľov k bývaniu a posilnenie zodpovednosti jednotlivých členov za svoje bývanie.
13. Podpora a pomoc pri zlepšovaní prístupu obyvateľov k finančným prostriedkom umožňujúcim zvyšovanie vzdelania, skvalitňovania bývania a získania práce. Zvyšovanie finančnej gramotnosti a miery finančnej inklúzie.
14. Podpora a pomoc pri zlepšovaní prístupu cieľových skupín k právnej pomoci.
15. Podpora zamestnateľnosti. Poskytovanie služieb podpory pre zvyšovanie zamestnateľnosti a zamestnanosti, vrátane poradenstva v oblasti zamestnanosti.
16. Podpora práce s rodinami, ktorých člen domácnosti je vo výkone trestu odňatia slobody, alebo vo výkone väzby. Postpenitenciárna práca s členom domácnosti po návrate z výkonu trestu.
17. Predchádzanie vzniku krízových situácií v rodinách.
18. Podpora osobnostného, etického a duchovného rozvoja, budovania vnútornej motivácie

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

- 1) Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Moldava nad Bodvou
- 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

KC poskytuje komplexné odborné činnosti, iné činnosti a aktivity, ktoré sú poskytované na základe primárnej analýzy potrieb cieľových skupína ich veľkosti, so súčasným rešpektovaním princípu minimálnej komplexnosti:

- a) zameranie služieb na viaceré cieľové skupiny a potreby/problémy v lokalite súčasne,
- b) poskytovanie služieb pre celú sídelnú komunitu (obec)
- c) poskytovanie nasledovných sociálnych služieb, odborných činností a iných činností a aktivít: sociálne poradenstvo; pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov; pomoc pri príprave na školskú dochádzku a školské vyučovanie; preventívne aktivity; záujmová činnosť; sociálna služba v stredisku osobnej hygieny a práčovne,
- d) možné poskytovanie nasledovných iných (doplňkových, voliteľných) činností a aktivít KC ako napr.: iné činnosti a aktivity

KC na podporu zamestnanosti služby na podporu zamestnanosti; pastoračné a evanjelizačné aktivity, postpenitenciárna starostlivosť a ďalšie. Komunitné centrum vykonáva komunitnú prácu a komunitnú rehabilitáciu.

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

- 1) VZN č. 108 o sociálnych službách v Moldave nad Bodvou
- 2) Prevádzkový poriadok KC mesta Moldava nad Bodvou

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

Mesto, ako poskytovateľ sociálnej služby neuzatvára zmluvu o poskytovaní sociálnej služby v KC. Žiadateľ podáva žiadosť o poskytovanie sociálnej služby v KC.

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

Postup pri plnení kritéria 4.3:

Ak má obyvateľ mesta, alebo jeho zákonný zástupca záujem o poskytnutie sociálnej služby v KC, 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 KC 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.

Žiadateľ môže žiadosť podať aj zamestnancovi KC, ktorý ju patrične zaeviduje.

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

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



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.

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 KC :

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 letáčika) a vysvetlia sa mu podmienky poskytovania služby 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 KC 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 tpezlivým 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 KC alebo informáciu sprostredkuje jednoduchou kresbou.

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

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 sociálnej služby v KC sa zverejňujú na verejne dostupných miestach (webové sídlo mesta, na informačnej tabuli KC) s cieľom zabezpečenia rovnosti príležitosti pre všetkých obyvateľov mesta, záujemcov a členov KC.

Pri poskytovaní sociálnej služby v KC 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. Mesto vedie evidenciu o vzniku krízových situácií a spôsobe ich riešenia.

Poskytovateľ neustále zisťuje možné riziká pri poskytovaní sociálnej služby v KC, 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 sociálnej služby v KC.

V súčasnej dobe nie je možné pomenovať všetky riziká, ktoré vyplývajú z poskytovania sociálnej služby, platí však zásada, že ochrana práv a slobôd prijímateľa je prvoradá, tejto zásade je nadržaná 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 normotvorné 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 KC mesto má informáciu zverejnenú :

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

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

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

- 1) Komunitný plán sociálnych služieb Mesta Moldava nad Bodvou

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 sťažností 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
- 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, zaškoľovanie 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. Pri prijímaní je vyžadované splnenie nasledovných kritérií:

- má spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu,
- je bezúhonná,
- spĺňa kvalifikačné predpoklady a osobitné kvalifikačné predpoklady,

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 náboře 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.

Zaškolenie zamestnancov DC :

Za zaškolenie 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 dokumentmi, 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.

V rámci poskytovania sociálnej služby v KC mesto nerealizuje program supervízie.

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 KC. 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, ich 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. Žiadosť o prijatie do KC
3. Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
4. Prevádzkový poriadok KC

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
- VZN č. 108 o sociálnych službách v Moldave nad Bodvou

Táto smernica je záväzná pre zamestnancov komunitného centra mesta Moldava nad Bodvou.
Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01.06.2020

JUDr. Ing. Slavomír Borovský
Primátor mesta