



Štandardy kvality
poskytovaných
sociálnych služieb
SAMARITÁN, n.o.

Vypracoval: Radka Bujnová	
Kontroloval: Ing. Tomáš Tomka, riaditeľ organizácie	
Schválil: Ing. Tomáš Tomka, riaditeľ organizácie	

Obsah:

1. Dodržiavanie základných ľudských práv a hodnôt
 - 1.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody
 - 1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby
 - 1.3 Kritérium: Vzťahy rodina a komunita

2. Procedurálne podmienky
 - 2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby
 - 2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby a to aj rozsahu a formy
 - 2.3 Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
 - 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.
 - 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
 - 2.6 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia.
 - 2.7 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností
 - 2.8 Kritérium: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov.
 - 2.9 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.
 - 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.

3. Personálne podmienky
 - 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 sociálnej služby a ich potrebám.
 - 3.2 Kritérium Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

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.

3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

4. Prevádzkové podmienky

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 predpismi.

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, audiozáznam, videozáznam, internetová stránka).

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

4.4 Kritérium: Určovanie pravidiel prijímania darov

1. Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

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 zmyšľania 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.

Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby je zakotvená v Ústave Slovenskej republiky, vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd, v Európskej sociálnej charte, v zákone č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spoluzitia.

Poskytovanie sociálnej služby si klient, 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.

Základné ľudské práva a slobody, ktorými sa riadi SAMARITÁN, n.o.:

- právo na slušnú komunikáciu, zaobchádzanie a rešpektovanie
- právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti a dobrej povesti na ochranu pred predsudkami a negatívnym hodnotením
- právo na čisté oblečenie a dodržiavanie hygieny
- právo diskutovať o svojich problémoch, ťažkostiach, životných situáciách
- právo na zdravotnú starostlivosť a slobodnú voľbu lekára
- právo na ochranu zdravia v súvislosti s fajčením
- právo na ochranu mena a zachovanie mlčanlivosti
- právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do rodinného a súkromného života
- ochrana pred neoprávneným zhromažďovaním, uverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe
- nedotknuteľnosť obydli
- listové tajomstvo, tajomstvo dopravovaných správ, iných písomností, ochrana osobných údajov
- sloboda pohybu a pobytu
- sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery, právo zmeniť náboženské vyznanie a vieru, právo byť bez náboženského vyznania, verejne prejavovať svoje zmyšľanie, náboženstvo, vieru, zúčastňovať sa náboženských obradov, vyučovania náboženstva, organizácia cirkví.

Pri poskytovaní opatrovateľskej služby „ďalej len OSL“ má užívateľ 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 OSL, musí však byť o tomto riziku informovaný, určenie priestoru, v ktorom sa služba poskytuje a určenie priestoru, ktorý nesmie byť narušený zamestnancami OSL,
- na podávanie podnetov, pripomienok a sťažností, na vyjadrenie svojich názorov,
- na aktívnu spoluúčasť pri rozhodovaní o svojej osobe a rozsahu poskytovaných úkonov

Za neprijateľné je považované :

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

Postup pri porušení základných ľudských práv a slobôd

1. Každý zamestnanec je povinný okamžite hlásiť svojmu priamemu nadriadenému porušenie základných ľudských práv a slobôd.
2. Priamy nadriadený zamestnanca okamžite zahájí preverenie podnetu, prevedie miestne šetrenie v prirodzenom prostredí užívateľa 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 užívateľa OSL s ospravedlnením sa zamestnanca,
 - doplnkové vzdelávanie,
 - upozornenie na porušenie pracovnoprávných predpisov.
4. 4) V prípade závažných porušení pravidiel správania sa zamestnanca bude zamestnávateľ postupovať podľa pracovnoprávných predpisov.
5. 5) Užívateľ OSL a zákonní zástupcovia užívateľa majú právo podať sťažnosť

Prílohy:

Príloha č. 1 Etický kódex organizácie SAMARITÁN, n.o.

Príloha č. 2 Ľudské práva a slobody ľahko čitateľná forma

- Zápisnica zamestnancov o porozumení a akceptácii etického kódexu
- Zápisnica zamestnancov o porozumení a akceptácii Základných ľudských práv

a slobôd

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.

Aktívnu podporu zachovania osobnej identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podpore vytvárania pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby 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 s práva na sebaurčenie a nezávislosť v súlade s telesnými a mentálnymi kapacitami prijímateľa 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/.

1.3 Kritérium: Vzťahy rodina a komunita

Štandard: V uvedenom štandarde poskytovateľ v plnej miere rešpektuje klientove prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne dodržiava práva na rovnosť príležitostí. Toto právo sa prakticky premietá do povinností poskytovateľa sociálnych služieb, ktorými sú:

Hodnoty podpory plného začlenenia, rešpektovania prirodzených vzťahov človeka a napĺňania rovnosti príležitostí k prístupu k bežným komunitným zdrojom sa v rámci tohto štandardu premietajú do formovania a fungovania partnerstiev, ktoré môžu byť:

- formálne (napr. partnerstvá so zamestnávateľmi, školami v príslušnom regióne, s rozličnými občianskymi združeniami).
 - neformálne (napr. spolupráca s cirkevnými či inými organizáciami, ktorá môže mať aj nepravidelnú či jednorazovú povahu;).
- Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov prijímateľa sociálnej služby, napomáhajú kontaktom.
 - Zamestnanci podporujú intenzívny kontakt prijímateľa sociálnej služby s rodinou, ktorý má napomôcť k udržiavaniu dobrých vzťahov s príbuznými.
 - Zamestnanci spolupracujú s príbuznými klientov, poskytujú im poradenstvo.
 - Zamestnanci sa usilujú v čo najväčšej miere zapojiť do pomoci prijímateľovi sociálnej služby aj príslušníkov rodiny napr. sprievodom na vyšetrenie.
 - Využívanie jeho prirodzených bežných zdrojov (obchody a služby, ktoré zvykne využívať).

2. Procedurálne podmienky

2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania 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 potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Opatrovateľská služba je poskytovaná poskytovateľom sociálnej služby terénnou formou v zmysle § 41 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách. Nezisková organizácia SAMARITÁN, n.o. poskytuje opatrovateľskú v meste Martin a príľahlých obciach Turca. Víziou, poslaním a cieľom organizácie je: Zotrvanie prijímateľa čo najdlhšie v prirodzenom prostredí, rozvoj sociálnych služieb a skvalitnenie života seniorov a zdravotne znevýhodneným a poskytovanie a zabezpečovanie opatrovateľskej služby kvalifikovanými opatrovateľkami. Poskytovateľ

opatrovateľskej služby sa snaží v poskytovaní opatrovateľskej služby pokračovať a rozvíjať ju, z dôvodu dôležitosti zachovania seniorov a ľudí odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby v domácom prostredí, pokiaľ je to možné, čo najdlhšie. Poskytovanie starostlivosti terénnou formou je efektívny nástroj pokiaľ je služba poskytovaná podľa individuálnych potrieb prijímateľa.

2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby a to aj 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.

Poskytovanie opatrovateľskej služby je prispôbené aktuálnym potrebám a požiadavkám prijímateľa sociálnej služby so zreteľom na zachovanie prirodzeného prostredia a vzťahov s rodinou, komunitou. Opatrovateľská služba je poskytovaná na základe zápisu do registra poskytovateľov sociálnych služieb na Okresnom úrade Žilina a Žilinskom samosprávnom kraji, v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Podmienky, rozsah, miesto a čas poskytovanej opatrovateľskej služby sú dohodnuté v zmluve o poskytovaní opatrovateľskej služby medzi poskytovateľom a konkrétnym prijímateľom opatrovateľskej služby. Pre uzavretie zmluvy je potrebné rozhodnutie o odkázanosti na poskytovanie sociálnej služby s uvedením stupňa odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby. Postup pri zabezpečovaní sociálnej služby je zverejnený na webovom sídle www.samaritan.sk.

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.

Opatrovateľská služba je poskytovaná na základe uzatvorenia písomnej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Náležitosti písomnej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby upravuje zákon 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. Rozsah poskytovania, dátum začatia poskytovania, úkony poskytované v rámci opatrovateľskej služby a úhrada za hodinu poskytovania opatrovateľskej služby sú dohodnuté podľa individuálnych potrieb prijímateľa. S podmienkami zmluvy určený zamestnanec opatrovateľskej služby oboznámi každého prijímateľa opatrovateľskej služby individuálne, prijímateľ sociálnej služby má dostatok času na preštudovanie návrhu zmluvy, zamestnanec opatrovateľskej služby prijímateľovi aj príbuzným vysvetlí jednotlivé ustanovenia zmluvy, odsúhlasia si rozsah poskytovanej opatrovateľskej služby a zodpovie prípadné otázky. Zamestnanec opatrovateľskej služby taktiež záujemcu o poskytovanie opatrovateľskej služby upozorní na ustanovenia zmluvy obsahujúce vzájomné práva a povinnosti vyplývajúce z návrhu zmluvy. Prijímateľ má právo meniť podmienky poskytovania opatrovateľskej služby (rozsah poskytovania, úkony a pod.). Prípadné zmeny v poskytovaní opatrovateľskej služby sa uzatvárajú písomnou formou a to dodatkami k zmluve. Pre prípad, že prijímateľ nemá na zaplatenie úhrady, alebo má povinnosť platiť časť úhrady za poskytovanú opatrovateľskú

službu poskytovateľ uzatvára zmluvu o platení (doplácaní) s rodinnými príslušníkmi, prípadne s inou osobou.

Príloha č. 3 Zmluva o poskytovaní opatrovateľskej služby

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

Poskytovateľ sociálnej služby pri poskytovaní opatrovateľskej služby využíva odborné metódy, postupy a techniky sociálnej práce. V rámci procesu zamestnanec opatrovateľskej služby vykonáva sociálnu evidenciu, prvý kontakt s písomnou žiadosťou o poskytovanie opatrovateľskej služby. Pri prvom kontakte je s prijímateľom opatrovateľskej služby alebo rodinným príslušníkom vykonaná sociálna diagnostika (záznam zo sociálneho šetrenia), osobnostná analýza prijímateľa opatrovateľskej služby, jeho postojov, záujmov a potrieb. V rámci osobnej návštevy v prirodzenom prostredí prijímateľa sociálnej služby zamestnanec opatrovateľskej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby určia rozsah a čas poskytovania opatrovateľskej služby tak, aby bola služba poskytovaná účelne, odborne so zameraním sa na individuálne potreby a požiadavky prijímateľa sociálnej služby.

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 zákona o sociálnych službách) 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.

Organizácia SAMARITÁN, n.o. poskytuje opatrovateľskú službu podľa § 41 zákona o sociálnych službách a pri poskytovaní prihliada na individuálne potreby, možnosti a schopnosti prijímateľov opatrovateľskej služby. V súlade s platnou legislatívou organizácia SAMARITÁN, n.o. nie je povinná pre tento druh sociálnej služby viesť písomné individuálne plány a pre tento druh sociálnej služby nehodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti užívateľa formou individuálneho plánu.

2.6 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného 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.

Poskytovateľ sociálnej služby sa riadi predovšetkým Ústavou SR a zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a Smernicou o ochrane ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby. Problematika prevencie krízových situácií je v systéme poskytovania sociálnych služieb dôležitá, nakoľko sa dotýka všetkých zúčastnených strán poskytovateľa, zamestnancov aj prijímateľov sociálnych služieb. Pri poskytovaní sociálnych služieb sa môžu vyskytnúť riziká, ktoré ak nie sú eliminované, dochádza ku krízovým situáciám. Pri krízových situáciách môže byť problematické garantovanie dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov, zároveň môže byť ohrozené zdravie zamestnancov poskytovateľa.

Príloha č. 4 Smernica krízových situácií

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.

Klient, ktorý má záujem o opatrovateľskú službu sa môže a jej možnostiach poskytovania informovať telefonicky a to na tel. čísle 0907 807 832, mailom samaritan@samaritan.sk alebo na web stránke www.samaritan.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 práv 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 v rámci poskytovaní opatrovateľskej služby pomáha prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní verejných služieb sprievodom opatrovateľky pri základných sociálnych aktivitách ako sú sprievod k lekárovi, sprievod do školy a zo školy, do zamestnania a zo zamestnania a pri záujmových činnostiach. Pri sprievode prijímateľa rešpektuje poskytovateľ dôstojnosť prijímateľa, snažiac sa v čo najväčšej miere komunikovať priamo s prijímateľom, do rozhovoru vstupuje len vtedy ak je to nevyhnutné a

prijímateľ o to požiada (s cieľom lepšieho poznania prijímateľa, napr. lepšie rozumenie jeho artikulácii alebo neverbálnej komunikácii). Prijímateľovi sociálnej služby alebo rodinnému príslušníkovi prijímateľa sociálnej služby je umožnené, aby požiadal o poskytovanie opatrovateľskej služby u iného poskytovateľa sociálnej služby na základe vzniku príčin alebo dôvodov, ktoré nie je možné vyriešiť, alebo si to prijímateľ sociálnej služby neželá. Cieľom je zapojiť prijímateľa opatrovateľskej služby do verejného života, jeho socializácia a sprostredkovanie služieb ako napr. kaderník, pedikér, verejné stravovanie, návštevu verejných kultúrnych podujatí a účasť na bohoslužbe v kostole a spoločne absolvovať nákupy. Začleňovanie sa prijímateľa do spoločnosti poskytovateľ prispôsobuje individuálnym potrebám prijímateľov opatrovateľskej služby.

2.9 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.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami 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.

Spokojnosť s úrovňou a rozsahom poskytovanej opatrovateľskej služby zisťuje poskytovateľ opatrovateľskej služby rozhovormi s poskytovateľmi opatrovateľskej služby alebo rodinnými príslušníkmi pri kontrolných návštevách monitorujúcich výkon opatrovateľskej služby. Pripomienky, podnety, návrhy, námietky či sťažnosti môžu prijímatelia, alebo ich rodinní príslušníci podávať kedykoľvek koordinátorke/ zamestnancovi opatrovateľskej služby, elektronicky na e-mailovú adresu samaritan@samaritan.sk . Zistenia a prípadné nezhody sú riešené neodkladne prijatím nápravných a preventívnych opatrení.

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 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. Nesúlady v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.

Hodnotením prínosu a úrovne poskytovanej opatrovateľskej služby je spokojnosť/nespokojnosť prijímateľov opatrovateľskej služby, počet podaných podnetov, návrhov, námietok, prípadne sťažností. Spokojnosť s poskytovaním opatrovateľskej služby vyjadrujú prijímatelia opatrovateľskej služby individuálne pri osobných návštevách zamestnancov kontrolujúcich výkon opatrovateľskej služby alebo písomným formou a prostredníctvom dotazníkov.

3 Personálne podmienky

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 sociálnej služby a ich potrebám.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, 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 a 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.

Základnou podmienkou pri prijímaní opatrovateľky, zamestnanca opatrovateľskej služby je splnenie kvalifikačných predpokladov v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách v zmysle § 84 uvedeného zákona. Pri výbere nového zamestnanca poskytovateľ sociálnej služby postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovno–právnej oblasti. Charakteristika výkonu pracovnej činnosti zamestnancov na jednotlivých pracovných pozíciách je stanovená v Náplni práce každého konkrétneho zamestnanca.

Príloha č. 5 Organizačná štruktúra zamestnancov

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.

Podmienky poskytovateľa sociálnej služby ako zamestnávateľa konkretizuje Pracovný poriadok v súlade so zákonom č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov,

so zákonom č. 552/2003 Z. z. o výkone prác vo verejnom záujme, so zákonom č. 553/2003 Z. z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone prác vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s platnou Kolektívnou zmluvou. Splnenie kvalifikačných predpokladov podľa § 84 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách vyžadujú pracovné pozície opatrovateľka.

Príloha č. 6 Plán vzdelávania zamestnancov

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 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 sa stará o prehlbovanie kvalifikácie zamestnancov alebo o jej zvyšovanie, pretože má záujme rozvíjať svojich zamestnancov a tým zabezpečiť, aby si ako zamestnávateľ udržal kvalifikovaných, oddaných, angažovaných a dobre motivovaných zamestnancov. Poskytovateľ umožňuje zamestnancom absolvovanie školení, kurzov a seminárov z oblasti zabezpečenia a skvalitňovania opatrovateľskej služby.

3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu prijímateľom sociálnej služby skupinovú alebo individuálnou formou.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje prostredníctvom inej osoby externú individuálnu/skupinovú supervíziu minimálne raz ročne. Supervíziu v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách vykonáva raz ročne prostredníctvom autorizovaného supervízora.

4. Prevádzkové podmienky

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 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 sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

Poskytovateľ sociálnej služby – opatrovateľskej služby poskytuje opatrovateľskú službu v prirodzenom prostredí prijímateľa opatrovateľskej služby. V zmysle BOZP sú opatrovateľkám poskytované osobné ochranné pracovné prostriedky (jednorazové latexové rukavice, dezinfekcia, ochranný krém, oblečenie, obuv a pod.).

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, audiozáznam, videozáznam, 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.

Poskytovateľ sociálnej služby umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovanej opatrovateľskej službe budúcim prijímateľom sociálnej služby, záujemcom o poskytovanie opatrovateľskej služby, rodinným príslušníkom, verejnosti a to prostredníctvom príslušných zamestnancov opatrovateľskej služby. Informácie sú dostupné ústnou formou, elektronickou formou na webovej stránke www.samaritan.sk.

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. Výročná správa alebo záverečný účet poskytuje prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti relevantné, zrozumiteľné a hodnoverné informácie o činnosti a hospodárení poskytovateľa sociálnej služby za obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka.

Poskytovateľ každoročne vypracúva výročnú správu o práci organizácie. Následne je výročná správa zverejnená na webovej stránke www.samaritan.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 sa riadi Smernicou o určení pravidiel prijímania darov. Poskytovateľ je oprávnený prijímať dary na účely skvalitnenia poskytovania služieb prijímateľom opatrovateľskej služby, skvalitnenie práce zamestnancov pracujúcich v sociálnych službách, zlepšenie podmienok a prostredia opatrovateľskej služby. Darca poskytne alebo odovzdá dar len na základe písomnej darovacej zmluvy podľa platných ustanovení Občianskeho zákonníka. Obdarovaný nie je viazaný poskytnúť protihodnotu.

Príloha č. 7 Postupy a pravidlá prijímania darov

Príloha č. 8 Darovacia zmluva