

MESTO STRÁŽSKE



Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby

Pre druh sociálnej služby:

Domáca opatrovateľská služba

Účinnosť od: 01.09.2026

OBSAH

ÚVOD	4
ZÁKLADNÉ ÚDAJE O POSKYTOVATEĽOVI A SOCIÁLNEJ SLUŽBE	5
ZOZNAM SKRATIEK A ZADEFINOVANÝCH POJMOV	5
1 LEGISLATÍVNY RÁMEC	6
2 ŠTANDARDY KVALITY SOCIÁLNEJ SLUŽBY	10
2.1 I. OBLASŤ: PROCEDURÁLNE PODMIENKY	11
2.1.1 Kritérium 1.1: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	11
2.1.2 Kritérium 1.2: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom	11
2.1.3 Kritérium 1.3: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby	12
2.1.4 Kritérium 1.4: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby	13
2.1.5 Kritérium 1.5: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby	14
2.1.6 Kritérium 1.6: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory	14
2.1.7 Kritérium 1.7: Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia	15
2.1.8 Kritérium 1.8: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia	15
2.1.9 Kritérium 1.9: Ochrana pred zlým zaobchádzaním	16
2.1.10 Kritérium 1.10: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby	17
2.1.11 Kritérium 1.11: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností	17
2.1.12 Kritérium 1.12: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru	18
2.1.13 Kritérium 1.13: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou	18
2.1.14 Kritérium 1.14: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony	19
2.1.15 Kritérium 1.15: Dôverník v sociálnych službách	20
2.2 II. OBLASŤ: PERSONÁLNE PODMIENKY	21
2.2.1 Kritérium 2.1: Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby	21

2.2.2	Kritérium 2.2: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám	21
2.2.3	Kritérium 2.3: Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.....	22
2.2.4	Kritérium 2.4: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia	22
2.2.5	Kritérium 2.5: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.....	23
2.3	III. OBLASŤ: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY	24
2.3.1	Kritérium 3.1: Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby	24
2.3.2	Kritérium 3.2: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.....	24
2.3.3	Kritérium 3.3: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám	24
2.3.4	Kritérium 3.4: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov.....	24
2.3.5	Kritérium 3.5: Určenie pravidiel prijímania darov.....	25
ZÁVER		26
ZOZNAM INFORMAČNÝCH ZDROJOV		27



ÚVOD

Mesto Strážske je 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 o sociálnych službách**“) poskytovateľom domácej opatrovateľskej služby, zapísaným v registri poskytovateľov sociálnych služieb Košického samosprávneho kraja.

Domáca opatrovateľská služba je sociálna služba poskytovaná mestom terénnou formou. Touto opatrovateľskou službou sa poskytuje pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby v rozsahu úkonov podľa prílohy č. 4 zákona o sociálnych službách zodpovedajúcim činnostiam, ktoré podľa integrovaného posudku fyzická osoba nie je schopná samostatne vykonávať alebo je schopná ich vykonávať s dohľadom, v rozsahu ustanovenom všeobecne záväzným právnym predpisom pre stupeň odkázanosti tejto fyzickej osoby, ak sa poskytovateľ sociálnej služby s prijímateľom sociálnej služby na návrh prijímateľa sociálnej služby v zmluve o poskytovaní sociálnej služby nedohodne na nižšom rozsahu. Ide teda najmä o pomoc osobám, ktoré majú zníženú sebestačnosť z dôvodu veku, chronického ochorenia alebo zdravotného postihnutia a sú odkázaní na pomoc inej osoby pri úkonoch sebaobsluhy (osobná hygiena, stravovanie, pomoc pri vyzliekaní a obliekaní, pomoc pri chôdzi, pomoc pri dodržiavaní liečebného režimu, ...), úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť (nákup, príprava jedla, upratovanie, pranie, žehlenie, ...) a pri základných sociálnych aktivitách (sprievod na lekárske vyšetrenie, vybavenie úradných záležitostí, ...).

V nadväznosti na zákonnú povinnosť mesta Strážske (ako poskytovateľa sociálnej služby), ukotvenú v § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách, vydáva mesto Strážske v súlade s Prílohou č. 2 uvedeného zákona tieto **Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby**. Cieľom vydania týchto Štandardov kvality poskytovanej sociálnej služby pre mesto Strážske je realizácia sebe vlastného (jedinečného, originálneho) spôsobu, ako naplňovať štandardy kvality pri poskytovaní domácej opatrovateľskej služby v súlade s Prílohou č. 2 zákona o sociálnych službách – a to v prospech prijímateľov tejto sociálnej služby, v prospech ich rodín, ale aj zamestnancov mesta, poskytujúcich opatrovateľskú službu a celej komunity. Za implementáciu štandardov kvality je zodpovedný poskytovateľ sociálnej služby.

ZÁKLADNÉ ÚDAJE O POSKYTOVATEĽOVI A SOCIÁLNEJ SLUŽBE

Poskytovateľ:

Názov: Mesto Strážske
Sídlo poskytovateľa: Námestie Alexandra Dubčeka 300/1
072 22 Strážske
IČO: 00325813
Štatutárny zástupca: Patrik Magdoško, primátor
Telefón: 056 / 381 24 82
Email: strazske@strazske.sk
Webové sídlo: www.strazske.sk

Sociálna služba:

Druh: Domáca opatrovateľská služba
Forma: Terénna
Cieľová skupina: FO s ťažkým zdravotným postihnutím alebo nepriaznivým zdravotným stavom
Miesto poskytovania: Strážske
Zodpovedná osoba: Mgr. Martina Kužmová

ZOZNAM SKRATIEK A ZADEFINOVANÝCH POJMOV

KPSS	-	Komunitný plán sociálnych služieb
Opatrovateľka	-	Zamestnanec mesta (bez ohľadu na to, či ide o muža alebo o ženu; z dôvodu zaužívanej praxe v bežnom hovorom styku používame pomenovanie v ženskom rode), poskytujúci prijímateľom opatrovateľskú službu
Určená osoba	-	Konkrétna fyzická osoba, ktorá v mene mesta Strážske poskytuje všetky potrebné činnosti / služby / informácie na úseku sociálnych služieb. Ide napr. o poskytovanie sociálneho poradenstva, realizáciu posudkovej činnosti, poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a pod. Určenou osobou môže byť zamestnanec mesta alebo iná fyzická osoba, ktorá v mene mesta Strážske tieto činnosti zabezpečuje (napr. zamestnanec spoločného mestského úradu pre sociálne služby, fyzická osoba na základe dohody o pracovnej činnosti a pod.). Určená osoba nie je totožná s opatrovateľkou.
VZN	-	Všeobecne záväzné nariadenie

1 LEGISLATÍVNY RÁMEC

Sociálne služby sa poskytujú 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 o sociálnych službách), ktorý upravuje podmienky, postupy a formy poskytovania sociálnych služieb ako aj povinnosti poskytovateľov. Jeho cieľom je podporovať sociálne začlenenie občanov a uspokojovať sociálne potreby ľudí v nepriaznivej sociálnej situácii.

Za nepriaznivú sociálnu situáciu sa považuje ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzenie jej schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy z dôvodu, že:

- osoba nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb, pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok,
- je ohrozený jej vývoj v dôsledku jej zdravotného postihnutia, ak ide o dieťa do 7 rokov veku,
- osoba je ťažko zdravotne postihnutá alebo má nepriaznivý zdravotný stav,
- osoba dovŕšila vek potrebný na nárok na starobný dôchodok,
- osoba vykonáva opatrovanie fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím,
- osoba je ohrozená správaním iných fyzických osôb alebo sa stala obeťou správania iných fyzických osôb,
- osoba zotrúva v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby,
- stratila bývanie alebo je ohrozená stratou bývania.

Sociálne služby podľa tohto zákona sa poskytujú prostredníctvom odborných, obslužných a ďalších činností, ktoré je poskytovateľ povinný poskytnúť alebo zabezpečiť v prípade, že tieto činnosti sú taxatívne vymedzené. Zákon o sociálnych službách rozdeľuje sociálne služby do niekoľkých skupín, v závislosti od povahy a nepriaznivej sociálnej situácie alebo od cieľovej skupiny, ktorej sú určené:

- *sociálne služby krízovej intervencie,*
- *sociálne služby na podporu rodiny s deťmi,*
- *sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku,*
- *sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií,*
- *podporné služby.*

Zákon o sociálnych službách v § 80 upravuje pôsobnosť mesta pri poskytovaní sociálnych služieb. Okrem koncepcnej, rozhodovacej, posudkovej, poradenskej, kontrolnej, registračnej, evidenčnej, štatistickej, finančnej činnosti a terénnej sociálnej práce je v pôsobnosti mesta zabezpečovať poskytovanie:

- sociálnej služby v nízkoprahovom dennom centre, nocľahárni a v dennom stacionári,
- nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu,
- opatrovateľskej služby,
- prepravnej služby,
- odľahčovacej služby,
- pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa,
- terénnej sociálnej služby krízovej intervencie

a zriaďovať, zakladať a kontrolovať nasledovné zariadenia sociálnych služieb:

- nocľaháreň,
- nízkoprahové denné centrum,
- zariadenie pre seniorov,
- zariadenie opatrovateľskej služby,
- denný stacionár.

Mesto môže zriaďovať aj iné zariadenia a poskytovať alebo zabezpečovať aj iné druhy sociálnej služby, príp. môže sociálne služby účelne a vhodne spájať.

Zákon o sociálnych službách zaručuje právo fyzickej osoby na poskytnutie sociálnej služby alebo zabezpečenie jej poskytnutia a právo výberu poskytovateľa, za splnenia podmienok ustanovených týmto zákonom a ďalšie práva pri poskytovaní sociálnych služieb.

Poskytovateľmi sociálnych služieb sú v súlade so zákonom mesta, právnické osoby zriadené alebo založené mestom alebo samosprávnym krajom (verejní poskytovatelia sociálnych služieb) a iné právnické alebo fyzické osoby (neverejní poskytovatelia sociálnych služieb). Sociálne služby môže poskytovať len poskytovateľ zapísaný do registra poskytovateľov sociálnych služieb.

V zákone o sociálnych službách sú podrobne upravené povinnosti poskytovateľa sociálnej služby. Ide napríklad o povinnosť poskytovateľa sociálnych služieb vypracovať a dodržiavať procedurálne, personálne a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (tzv. štandardy kvality). Poskytovateľ je povinný napríklad vypracovať individuálny rozvojový plán klienta, dodržiavať maximálny počet klientov na jedného zamestnanca a za účelom zvýšenia profesionality práce vypracovať a uskutočňovať program supervízie.

Zákon o sociálnych službách vymedzuje (§ 12) tieto **druhy sociálnych služieb**:

A – SOCIÁLNE SLUŽBY KRÍZOVEJ INTERVENCIE

1. terénna sociálna služba krízovej intervencie,
2. poskytovanie sociálnej služby v zariadeniach, ktorými sú:
 - 2.1. nízkoprahové denné centrum,
 - 2.2. integračné centrum,
 - 2.3. komunitné centrum,
 - 2.4. nocľaháreň,
 - 2.5. útulok,
 - 2.6. domov na polceste,
 - 2.7. zariadenie núdzového bývania,
3. nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu.

B – SOCIÁLNE SLUŽBY NA PODPORU RODINY S DEŤMI

1. pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa,
2. pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa v zariadení dočasnej starostlivosti o deti,
3. služba na podporu zosúladzovania rodinného života a pracovného života,
4. služba na podporu zosúladzovania rodinného života a pracovného života v zariadení starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa,
5. služba včasnej intervencie.

C – SOCIÁLNE SLUŽBY NA RIEŠENIE NEPRIAZNIVEJ SOCIÁLNEJ SITUÁCIE Z DÔVODU ŤAŽKÉHO ZDRAVOTNÉHO POSTIHNUTIA, NEPRIAZNIVÉHO ZDRAVOTNÉHO STAVU ALEBO Z DÔVODU DOVRŠENIA DÔCHODKOVÉHO VEKU

1. poskytovanie sociálnej služby v zariadení pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a pre fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek,
 - 1.1. zariadenie podporovaného bývania,
 - 1.2. zariadenie pre seniorov,
 - 1.3. zariadenie opatrovateľskej služby,
 - 1.4. rehabilitačné stredisko,
 - 1.5. domov sociálnych služieb,
 - 1.6. špecializované zariadenie,
 - 1.7. denný stacionár,

2. domáca opatrovateľská služba,
3. prepravná služba,
4. sprievodcovská služba a predčitateľská služba,
5. tlmočnická služba,
6. sprostredkovanie tlmočnickej služby,
7. sprostredkovanie osobnej asistencie,
8. požičiavanie pomôcok.

D – SOCIÁLNE SLUŽBY S POUŽITÍM TELEKOMUNIKAČNÝCH TECHNOLOGIÍ

1. monitorovanie a signalizácia potreby pomoci,
2. krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií.

E – PODPORNÉ SLUŽBY

1. odľahčovací služba,
2. pomoc pri zabezpečení opatrovníckych práv a povinností,
3. poskytovanie sociálnej služby v dennom centre,
4. podpora samostatného bývania,
5. poskytovanie sociálnej služby v jedálni,
6. poskytovanie sociálnej služby v práci,
7. poskytovanie sociálnej služby v stredisku osobnej hygieny.

Zákon o sociálnych službách vymedzuje (§ 13) tieto **formy sociálnych služieb**:

- **Ambulantná forma** – poskytuje sa fyzickej osobe, ktorá dochádza, je sprevádzaná alebo je dopravovaná do miesta poskytovania sociálnej služby,
- **Terénna forma** – poskytuje sa fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom prostredí alebo v jej domácom prostredí,
- **Pobytová forma** v zariadení – poskytuje sa, ak súčasťou sociálnej služby je ubytovanie. Pobytová sociálna služba sa poskytuje ako celoročná sociálna služba alebo týždenná sociálna služba,
- **Iná forma** – poskytuje sa najmä telefonicky alebo s použitím telekomunikačných technológií, ak je to účelné.

Podľa § 80 zákona o sociálnych službách sú v pôsobnosti mesta nasledujúce činnosti, aktivity, kompetencie:

- vypracúvať a schvaľovať komunitný plán sociálnych služieb,
- utvárať podmienky na podporu komunitného rozvoja,
- vystupovať ako správny orgán v konaniach o
 - potrebe poskytovania sociálnej služby v zariadení pre seniorov podľa § 35 ods. 1 písm. b) zákona o sociálnych službách,
 - povinnosti zaopatrených plnoletých detí alebo rodičov platiť úhradu za sociálnu službu alebo jej časť podľa § 73a ods. 9 zákona o sociálnych službách,
- zabezpečovať poskytovanie:
 - sociálnej služby v nízkoprahovom dennom centre, nocľahárni a dennom stacionári,
 - nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu,
 - opatrovateľskej služby,
 - prepravnej služby,
 - odľahčovacej služby,
 - pomoci pri osobnej starostlivosti o dieťa podľa § 31 zákona o sociálnych službách,
 - terénnej sociálnej služby krízovej intervencie,
- zabezpečovať poskytovanie aj iných druhov sociálnej služby podľa § 12 zákona o sociálnych službách,

- poskytovať základné sociálne poradenstvo,
- uzatvárať zmluvu o poskytovaní finančného príspevku pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby pri úkonoch sebaobsluhy a finančného príspevku na prevádzku poskytovanej sociálnej služby neverejnému poskytovateľovi sociálnej služby,
- zriaďovať, zakladať a kontrolovať nocľaháreň, nízkoprahové denné centrum, zariadenie pre seniorov, zariadenie opatrovateľskej služby a denný stacionár, ako aj iné zariadenia sociálnych služieb,
- poskytovať finančný príspevok podľa § 75, § 76, § 78a ods. 7 písm. a) a § 78aa ods. 4 zákona o sociálnych službách,
- kontrolovať hospodárenie s finančnými príspevkami, ktoré mesto poskytnú,
- ukladať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov pri výkone kontroly hospodárenia s finančnými príspevkami a kontrolovať ich plnenie,
- viesť v informačnom systéme sociálnych služieb evidenciu o skutočnostiach podľa § 80 písm. m) zákona o sociálnych službách,
- vyhľadávať fyzické osoby, ktorým treba poskytnúť sociálnu službu,
- poskytovať štatistické údaje z oblasti poskytovania sociálnych služieb štátnym orgánom sociálnych služieb na účely spracovania štatistických zisťovaní a administratívnych zdrojov,
- vydávať písomné vyjadrenie podľa § 83 ods. 8 zákona o sociálnych službách.

Jednou zo základných úloh mesta pri výkone samosprávy je starostlivosť o všestranný rozvoj svojho územia a naplnenie potrieb jej obyvateľov. Dôležitým aspektom plnenia týchto úloh je **komunitné plánovanie**. Komunitné plánovanie sociálnych služieb možno považovať za metódu, prostredníctvom ktorej je možné plánovať sociálne služby tak, aby zodpovedali potrebám jednotlivých skupín občanov a zároveň boli v súlade s miestnymi špecifikami. Ide o otvorený proces, cieľom ktorého je:

- napĺňanie potrieb občanov odkázaných na jednotlivé formy sociálnej pomoci,
- zabezpečovanie zdrojov (finančných a personálnych) na jednotlivé formy sociálnej pomoci,
- hľadanie optimálnych riešení, ktoré najlepšie zodpovedajú miestnym podmienkam a potrebám ľudí,
- zvýšenie kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Účastníkmi komunitného plánovania sú:

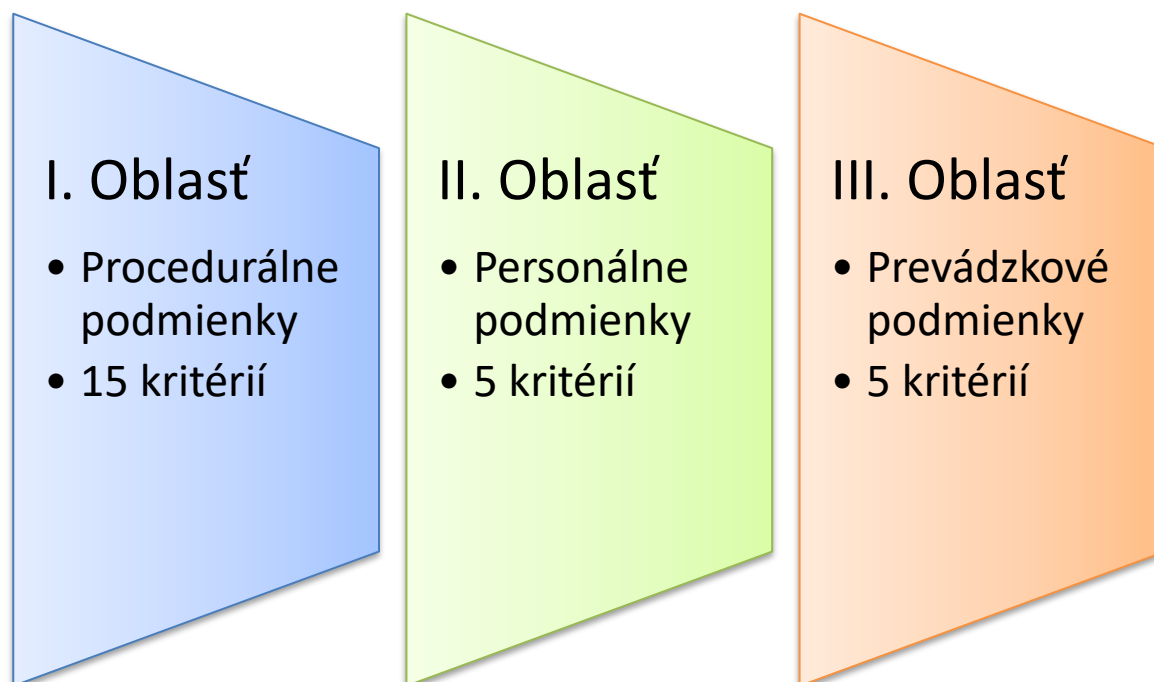
- **Zadávatelia sociálnych služieb** - subjekty, ktorým zabezpečovanie sociálnych služieb na príslušnom území vyplýva zo zákona. Sociálne služby zriaďujú, prípadne zadávajú iným subjektom, financujú ich a organizujú. Na Slovensku sú to mesta, mestá a samosprávne kraje.
- **Poskytovatelia sociálnych služieb** - subjekty, ktoré služby poskytujú a ponúkajú, bez ohľadu na ich právnu subjektivitu. Poskytovateľ sociálnej služby je za podmienok ustanovených zákonom mesto, právnická osoba zriadená alebo založená mestom alebo samosprávnym krajom – „verejný poskytovateľ sociálnej služby“ alebo ďalšia právnická osoba a fyzická osoba – „neverejný poskytovateľ sociálnej služby“.
- **Prijímatelia sociálnych služieb** – sú fyzické osoby, užívatelia sociálnych služieb, ktorí sa ocitli v nepriaznivej životnej situácii. Tá môže spôsobovať ohrozenie sociálnym vylúčením, obmedzenie schopnosti začleniť sa do spoločnosti a samostatne riešiť svoje problémy. Do nepriaznivej životnej situácie sa pritom jednotlivec môže dostať z rôznych dôvodov – v dôsledku vysokého veku, nepriaznivého zdravotného stavu, krízových životných situácií, spôsobu života, trestnej činnosti a pod. Zapojením prijímateľov sociálnych služieb do komunitného plánovania sa získavajú informácie o ich potrebách, na ktoré treba reagovať a o súčasnej kvalite a dostupnosti poskytovaných sociálnych služieb.

Mesto Strážske považuje poskytovanie kvalitných sociálnych služieb za významný a mimoriadne dôležitý determinant systému komunitného plánovania a následnej komunitnej starostlivosti o svojich obyvateľov.

2 ŠTANDARDY KVALITY SOCIÁLNEJ SLUŽBY

Poslaním sociálnych služieb je pomôcť ľuďom udržať si alebo znovu získať svoje miesto v spoločnosti, v komunite, kde žijú. Ich cieľom je zaistiť pomoc a podporu ľuďom, ktorí riešia najrôznejšie problémy z dôvodu nepriaznivej sociálnej situácie, dlhodobého nepriaznivého zdravotného stavu, zdravotného postihnutia, či krízovú sociálnu situáciu a nie sú schopní tieto problémy riešiť bez pomoci druhých.

Mesto Strážske bude plniť štandardy kvality pri poskytovaní opatrovateľskej služby v 3 oblastiach, ktoré v zmysle Prílohy č. 2 k zákonu o sociálnych službách obsahujú spolu 25 kritérií:



2.1 I. Oblasť: Procedurálne podmienky

2.1.1 Kritérium 1.1: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju naplňa a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Opatrovateľská služba je poskytovaná terénou formou v zmysle § 41 zákona o sociálnych službách a podľa Všeobecne záväzného nariadenia mesta Strážske o opatrovateľskej službe. Cieľovou skupinou sú fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby, pričom sa im poskytujú úkony podľa prílohy č. 4 zákona, zodpovedajúce činnostiam, ktoré podľa integrovaného posudku fyzická osoba nie je schopná samostatne vykonávať alebo je schopná ich vykonávať s dohľadom.

Vízia, poslanie a ciele poskytovania sociálnej služby sú uvedené v koncepčnom rozvojom dokumente, ktorým je Komunitný plán sociálnych služieb mesta Strážske (ďalej aj „KPSS“). Tento KPSS je zverejnený na webovom sídle mesta, je teda komukoľvek voľne prístupný. V procese jeho tvorby dochádza k oslovovaniu prijímateľov sociálnej služby, ich rodiny a verejnosti s požiadavkou na predloženie svojich návrhov ohľadom poskytovania sociálnych služieb na území mesta a na predloženie pripomienok ku KPSS.

Poskytovateľ sociálnej služby zároveň v súlade s KPSS aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

2.1.2 Kritérium 1.2: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom. Žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne,

transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre zájemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske má určenú osobu, ktorá transparentne a zrozumiteľne informuje záujemcov o podmienkach poskytovania sociálnej služby, o forme, rozsahu a aj o výške úhrady. Určená osoba ešte pred prípadným uzavretím zmluvy informuje zájemcu o právach aj povinnostiach, ktoré zo zmluvy vyplývajú a dáva mu možnosť slobodného (ničím nepodmieneného) výberu (informovaného rozhodnutia/súhlasu), či ponúkanú sociálnu službu chce alebo nechce využiť.

Mesto Strážske zároveň zabezpečuje, aby určená osoba poskytovala záujemcom, resp. prijímateľom informácie:

- **zrozumiteľne:** vo význame zrozumiteľne pre záujemcu, nie pre osobu, ktorá tieto informácie podáva – tak, aby zájemca podané informácie pochopil; pri podávaní informácie určená osoba zohľadňuje vekový, rozumový a vôľový status záujemcu, resp. prijímateľa, ako aj jeho zdravotný stav,
- **aktívne:** tzn. nečaká pasívne na dotazy žiadateľa, ale z vlastnej iniciatívy poskytuje všetky potrebné informácie,
- **transparentne:** tzn., že informácie, ktoré poskytne ústne, musia byť po obsahovej stránke totožné s informáciami, ktoré mesto zverejňuje – napr. na svojom webe, v príslušnom VZN, v emailovej komunikácii a pod.,
- **osobne:** tzn. bez prítomnosti iných osôb (rodinného príbuzného, opatrovníka a pod.). Samozrejme, informácie sa v prípade požiadania môžu poskytovať aj rodinným príslušníkom žiadateľa, príp. iným osobám. Určená osoba však zabezpečuje, aby informácie boli záujemcovi poskytované aj bez prítomnosti iných osôb – za účelom „overenia“, či k prijímaniu sociálnej služby nie je žiadateľ nikým nútený (napr. rodinou, opatrovníkom, pracovníkmi zdravotníckeho zariadenia a pod.) – teda či jeho záujem o sociálnu službu vychádza zo slobodného rozhodnutia. Cieľom je zistiť prejav vôle žiadateľa, aby išlo o jeho slobodné rozhodnutie a súhlas s poskytovaním sociálnej služby.

V podmienkach mesta Strážske je určenou osobou **špecialista samosprávy pre sociálne služby** – samostatný odborný pracovník. Tento pracovník disponuje znalosťami systému sociálnych služieb (opis pracovnej pozície sa nachádza v Národnej sústave povolání). Špecialista samosprávy pre sociálne služby vykonáva zároveň aj odborné činnosti špecialistu. Ide o zamestnanca mesta, ktorý získal vysokoškolský diplom II. stupňa v študijnom odbore sociálna práca a spĺňa podmienky praxe v priamom styku s cieľovou skupinou podľa platnej legislatívy.

Všetky potrebné informácie ohľadom poskytovania opatrovateľskej služby (rozsah poskytovania, spôsob, výška úhrady, kontaktné údaje a pod.) má mesto Strážske zároveň v zrozumiteľnej podobe zverejnené na svojom webovom sídle: www.strazske.sk.

2.1.3 Kritérium 1.3: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o

poskytovaní sociálnych služieb vyjadreného jej podpisom). Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske má na svojom webovom sídle transparentne spracovaný a zverejnený zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy. Zároveň je zverejnený aj postup výpočtu úhrady, vrátane súm za iné činnosti, ak sa poskytujú.

Určená osoba oboznámi s podmienkami zmluvy každého záujemcu / prijímateľa individuálne. V prípade, ak nie je schopný pochopiť právny text zmluvy, obsah sa mu vysvetlí pre neho prijateľnou formou. V prípade, že je k dispozícii plná moc, prípadne generálna plná moc, v maximálne možnej miere sa určená osoba snaží vťahovať budúceho prijímateľa do úvodných fáz spolupráce, kedy sa stanovujú pravidlá pre budúce poskytovanie sociálnej služby v jeho prirodzenom prostredí. Žiadateľovi o soc. službu, resp. jeho zástupcovi, sa ponechá dostatok času na preštudovanie návrhu zmluvy. Určená osoba zároveň postupuje tak, aby sa primárny dôraz na kládol na slobodný výber osoby, ktorá by mala byť prijímateľom sociálnej služby, nie na preferencie jeho rodinných príbuzných alebo ine osoby.

Opatrovateľská služba je následne poskytovaná na základe uzavretej písomnej zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby. Táto zmluva obsahuje všetky náležitosti podľa § 74 zákona o sociálnych službách.

2.1.4 Kritérium 1.4: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby

Štandard: Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske v rámci manažmentu poskytovanej opatrovateľskej služby zabezpečuje:

- **podporné prostredie** pre svojich zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby. Podporné prostredie sa zabezpečuje napr. určením zodpovedného zamestnanca, ktorý je opatrovateľkám plne k dispozícii v prípade potreby riešenia neočakávaných problémov / udalostí a pod.
- **koordináciu výkonu** opatrovateľskej služby jednotlivými zamestnancami mesta. Ak napr. nastane situácia, že opatrovateľka v rámci jedného dňa poskytuje opatrovateľskú službu viacerým klientom, mesto zabezpečí, aby bola medzi týmito klientmi čo najnižšia dochádzková vzdialenosť; ak je potrebné presúvať sa automobilom alebo iným dopravným prostriedkom, mesto zabezpečí čo najrýchlejší prevoz opatrovateľky.

- **dostatočný počet kvalifikovaných zamestnancov** tak, aby žiadny zamestnanec nebol preťažovaný (čo sa týka množstva mesačne odpracovaných hodín, možnosti oddychu, absolvovania dovolenky a pod.).
- **sprostredkovanie komunikácie s inými poskytovateľmi opatrovateľskej služby:** ak sa tak prijímateľ sociálnej služby rozhodne, mesto Strážske mu zabezpečí možnosť konzultácie s inými odbornými pracovníkmi.

Mesto Strážske vo vzťahu k svojim zamestnancom, poskytujúcim opatrovateľskú službu, zabezpečuje:

- **pravidelné vzdelávanie zamestnancov** – zabezpečením ich účasti na rôznych vzdelávacích aktivitách, školeniach, prednáškach a iných aktivitách tak, aby bol zabezpečený neustály odborný, profesijný a osobnostný rozvoj týchto zamestnancov. Jednotliví zamestnanci následne pri poskytovaní opatrovateľskej služby využívajú odborné metódy, postupy a techniky sociálnej práce v súlade s najnovším stavom poznania v tejto oblasti.
- **rotovanie zamestnancov** – aby nedochádzalo k dlhodobému poskytovaniu opatrovateľskej služby jedným zamestnancom v prospech jedného a toho istého klienta. Cieľom je: A) znížiť prípadné riziko budovania závislosti prijímateľa soc. služby od konkrétneho poskytovateľa (fyzickej osoby), B) eliminovať riziko prípadného vyhorenia zamestnancov mesta, a C) ustrážiť prípadnú nadmernú fyzickú námahu zamestnancov v domácom prostredí imobilných klientov.

2.1.5 Kritérium 1.5: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby

Pri poskytovaní domácej opatrovateľskej služby sa neuplatňuje (§ 9 ods. 1 v spojitosti s ods. 2 zákona o sociálnych službách).

2.1.6 Kritérium 1.6: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaní kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a sieťovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske zabezpečí, aby opatrovateľka s prihladením na individuálne potreby konkrétneho prijímateľa:

- aktívne prepájala poskytovanie opatrovateľskej služby s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti [napr. s agentúrami domácej ošetrovateľskej starostlivosti – ADOS; s fyzioterapeutmi (s cieľom udržania, podpory a obnovy funkčnej zdatnosti a spomalenia progresie choroby), príp. s inými poskytovateľmi],

- aktívne spolupracovala s miestnou komunitou, s inštitúciami, ktoré poskytujú bežné služby verejnosti – za účelom iniciácie a podpory integrácie prijímateľov do záujmových spolkov, kultúrnych akcií a pod.,
- rozvíjala podpornú sociálnu sieť prijímateľa (ak nie je vytvorená, aby iniciovala jej založenie) – tak, aby táto zahŕňala všetky dôležité oblasti života danej osoby (rodina, priatelia, duchovná činnosť, miestna komunita, záujmové združenie, obchod, služby a pod.),
- v maximálnej možnej miere podporovala prijímateľa v jeho nezávislosti a sebestačnosti,
- podporovala prijímateľa k svojpomoci ponukou programov zručností, tréningov (napr. tréningov pamäti).

2.1.7 Kritérium 1.7: Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby pri realizácii jeho práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti. V prípade potreby zdravotných výkonov, ktoré nie je možné poskytovať v zariadení, má poskytovateľ pobytovej sociálnej služby vypracovaný postup pre zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby zabezpečuje alebo realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmiernenie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu predovšetkým prostredníctvom skríningu.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Hoci sa v zákone tento štandard vzťahuje najmä na poskytovateľa pobytovej sociálnej služby, nie je explicitne uvedené, že sa neuplatňuje aj pri opatrovateľskej službe. V prípade, ak ide o osamelú a zraniteľnú osobu, opatrovateľka aktívne pomáha a podporuje takéhoto prijímateľa pri napĺňaní jeho práva na zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti (spolupracuje s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti – napr. s ošetrovateľmi, lekárom, ADOS-om, pediatrom, psychiatrom, fyzioterapeutom a pod.). Cieľom je najmä u starších ľudí s pridruženými duševnými chorobami a dlhodobým nepriaznivým zdravotným stavom v spolupráci s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti zabezpečiť integrovanú sociálno-ošetrovateľskú starostlivosť. Zároveň opatrovateľka poskytuje prijímateľovi informácie a konzultácie o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch.

2.1.8 Kritérium 1.8: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií.

Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán).

Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímateľa sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej

intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske oboznamuje každú opatrovateľku s krízovými situáciami a rôznymi rizikami, ktoré môžu pri poskytovaní sociálnej služby nastať (napr. požiar, povodeň, výbuch plynu, nájdenie mŕtveho prijímateľa, situácia, keď prijímateľ neotvára domácnosť, situácia, keď opatrovateľka cíti plyn, agresívny prijímateľ, úraz opatrovateľky pri výkone opatrovateľskej služby, poškodenie majetku prijímateľa, zistenie násilia páchaného na prijímateľovi, pád prijímateľa v kúpeľni a pod.). Zároveň mesto každú opatrovateľku oboznamuje s konkrétnymi krokmi, ktoré opatrovateľka (príp. mesto Strážske) a prijímateľ musia urobiť, aby minimalizovali riziko.

Používanie prostriedkov neteleného obmedzenia a telesného obmedzenia sa pri poskytovaní opatrovateľskej služby neuplatňuje (§ 10 zákona o sociálnych službách).

2.1.9 Kritérium 1.9: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania. Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týrá, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyhovená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske pravidelne zabezpečuje **vzdelávanie opatrovateľiek** s cieľom zamedziť prípadnej manipulácii a zlému zaobchádzaniu opatrovateľky s prijímateľom (hlavne v prípade prijímateľov obmedzených alebo zbavených spôsobilosti na právne úkony). Za zlé zaobchádzanie sa na účely plnenia tohto kritéria považuje v určitých situáciách aj konanie opatrovateľky „v dobrej viere“, bez uvedomovania si škodlivosti svojho konania na prežívanie a správanie prijímateľa. Ide napr. o:

- podvádzanie – použitie nejakej formy oklamania, podvedenia prijímateľa s cieľom, aby urobil to, čo si opatrovateľka praje,
- infantilizáciu – prístup opatrovateľky vychádzajúci z presvedčenia, že dospelí ľudia alebo ľudia vysokého veku s obmedzenými rozumovými schopnosťami „sú ako malé deti“ a preto je vhodné sa k nim správať ako k deťom, že je to prejav láskavosti,
- zastrašovanie – vzbudzovanie strachu u prijímateľa s cieľom donútiť ho k požadovanému správaniu alebo naopak, od určitého správania ho odradiť,
- ponižovanie – správanie opatrovateľky, ktorým poukazuje na neužitočnosť, bezcennosť prijímateľa, napr. s ohľadom na jeho vek, vzhľad, zdravotné postihnutie alebo akékoľvek obmedzenie.

Súčasťou vzdelávania opatrovateľiek je problematika násilia (fyzické násilie, psychické, sociálne, sexuálne, ekonomické...), týrania a zneužívania, ako aj možnosti pomoci obetiam – tak, aby bola opatrovateľka schopná u prijímateľa prípadné zlé zaobchádzanie (rôznymi osobami) identifikovať a náležite ho riešiť.

2.1.10 Kritérium 1.10: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Pri poskytovaní domácej opatrovateľskej služby sa toto kritérium neuplatňuje [§ 6 ods. 3 písm. c) a § 7 písm. a) zákona o sociálnych službách].

2.1.11 Kritérium 1.11: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností

Štandard: *Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnej služby a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia.*

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

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

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

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

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske má písomne vypracovaný materiál, ktorý obsahuje všetky základné informácie dôležité pre informované rozhodnutia záujemcu či jeho blízkych. Tieto informácie sú umiestnené najmä na webovom sídle mesta (príp. aj na sociálnych sieťach) tak, aby sa k nim záujemca, jeho rodina a známi ľahko dostali. Zverejnené informácie sú aktuálne, pravdivé, konzistentné (vzájomne si neodporujúce) a prehľadné. Ich obsahom je najmä: oficiálny názov poskytovateľa, právna forma, IČO, štatutárny zástupca a zodpovedný pracovník, adresa sídla poskytovateľa, miesto poskytovania, telefonický kontakt, ciele a princípy sociálnej služby, cieľová skupina, podmienky poskytovania, výška úhrady, príp. ďalšie relevantné skutočnosti.

Opatrovateľky sa pravidelne zúčastňujú odborných školení a rôznych iných foriem vzdelávania s cieľom získať odborné komunikačné zručnosti, ktoré budú zohľadňovať individuálne potreby prijímateľov.

2.1.12 Kritérium 1.12: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby umožní, aby prijímatelia sociálnej služby mohli slobodne a bez cenzúry využívať u poskytovateľa dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email a internet). Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľov sociálnej služby na súkromie pri komunikácii. Poskytovateľ sociálnej služby vytvorí podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkuje im potrebnú podporu tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania. Poskytovateľ sociálnej služby umožní prijímateľom pobytovej sociálnej služby prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať v objekte poskytovateľa sociálnej služby (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske má s prijímateľom písomne zdokumentovanú vzájomnú dohodu ohľadom konkrétnych úkonov starostlivosti o domácnosť – čo konkrétne chce prijímateľ v rámci úkonov realizovať, čo opatrovateľka môže/nemôže robiť a pod. (napr. či si prijímateľ želá, aby opatrovateľka vyberala zásielky z poštovej schránky a otvárala ich pre prijímateľa, či môže úkony starostlivosti o domácnosť vykonávať aj bez osobnej prítomnosti prijímateľa alebo len v jeho prítomnosti, či môže otvárať skrine a pod.). Opatrovateľka následne nevykonáva nič nad dohodnutý rámec (napr. bez súhlasu prijímateľa neotvára zásuvky, skrine; nemanipuluje s osobnými vecami prijímateľa; nevyhadzuje z chladničky potraviny, a pod.).

Pri poskytovaní úkonov osobnej hygieny, starostlivosti na lôžku a pri podobných úkonoch opatrovateľka postupuje tak, aby bolo chránené súkromie a dôstojnosť prijímateľa, aby bola zachovaná jeho intimita (pri úkonoch osobnej hygieny sú prítomné len osoby, ktoré sú nevyhnutné).

Mesto Strážske má ustanovený postup odovzdávania a prevzatia kľúčov od bytu/domu prijímateľa. Ak dôjde k strate kľúča, bezodkladne sa to oznámi prijímateľovi. V prípade úmrtia prijímateľa, ktorý dal súhlas k odovzdaniu kľúčov od bytu/domu, sa kľúč odovzdá určenej kontaktnej osobe. Ak prijímateľ nemá pozostalých, kľúč opatrovateľka odovzdá primátorovi mesta.

2.1.13 Kritérium 1.13: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali.

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

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske zabezpečuje a koordinuje poskytovanie podporných služieb zameraných na začleňovanie prijímateľa do komunitného života tak, aby bolo podporené jeho zotrvanie v prirodzenom prostredí a aby sa predišlo jeho inštitucionalizácii. Prijímateľovi sa poskytujú koordinované a komplexné integrované služby, podporujúce jeho samostatnosť a nezávislosť. V rámci týchto činností mesto Strážske a opatrovateľka najmä:

- identifikuje možnosti prijímateľa viesť nezávislý spôsob života a byť začlenený do spoločnosti, a to najmä v oblastiach bývania, práce, finančných zdrojov, podpory rodinných príslušníkov a pod.,
- analyzuje možnosti zlepšenia podpory rodinných príbuzných a známych, aby mohol prijímateľ zotrvať v prirodzenom prostredí,
- vytvára a formuje prirodzenú sociálnu sieť prijímateľa,
- spolupracuje s rodinou a sociálnou sieťou prijímateľa,
- sprostredkúva prijímateľovi možnosti zapájania sa do bežného života komunity (využívanie spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít),
- poskytuje informácie o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov, potrebných na nezávislý život v komunite,
- poskytuje informácie o možnostiach prijímateľa zapojiť sa do politického a verejného života (napr. prostredníctvom miestnych spolkov, klubov, organizácií a pod.),
- vyhľadáva a sprostredkúva pre prijímateľa také služby, ktoré sú preňho fyzicky prístupné a finančne dostupné.

2.1.14 Kritérium 1.14: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony. Zamestnanci zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi sociálnej služby vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť porozumieť informáciám, rozhodovať sa. Podpora pri rozhodovaní a spolupráca s rodinou a dôverníkom je prevažujúci model.*

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske v rámci profesijného rozvoja zabezpečuje pre svoje opatrovateľky vzdelávanie na úseku právnych predpisov upravujúcich svojprávnosť, opatrovníctvo, obmedzenie spôsobilosti na právne úkony, ako aj konanie vo veciach svojprávnosti a opatrovníctva. Následne opatrovateľka:

- podporuje prijímateľov pri rozhodovaní a spolupracuje pri tom s rodinou a opatrovníkom,
- podporuje prijímateľov pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony,
- sprostredkúva prijímateľom (pozbaveným alebo obmedzeným v spôsobilosti na právne úkony) možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony.

2.1.15 Kritérium 1.15: Dôverník v sociálnych službách

Pri poskytovaní domácej opatrovateľskej služby sa neuplatňuje [§ 9 ods. 8 písm. a) zákona o sociálnych službách].

2.2 II. Oblasť: Personálne podmienky

2.2.1 Kritérium 2.1: Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby

Štandard: Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby sú vyškolení a majú aj písomné informácie o základných ľudských právach a slobodách, sú oboznámení s národnými a medzinárodnými ľudsko-právnymi štandardmi. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti v poskytovaní sociálnej služby, poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú informovaní, vzdelávaní a podporovaní v oblasti ľudských práv a slobôd.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske v rámci profesijného rozvoja zabezpečuje pre svoje opatrovateľky vzdelávanie v oblasti ochrany základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby a spôsobu napĺňania týchto práv, ako aj špecifických potrieb prijímateľov pri poskytovaní opatrovateľskej služby. V záujme plnenia tohto kritéria mesto zabezpečuje, aby:

- sa pri prijímaní nového zamestnanca preverili jeho vedomosti v oblasti základných ľudských práv a slobôd (v prípade nedostatkov sa tieto musia doplniť ešte pred poskytovaním opatrovateľskej služby týmto zamestnancom klientovi),
- odborní zamestnanci spĺňali kvalifikačné požiadavky a mali jasne definované povinnosti a kompetencie orientované na individuálnu prácu s prijímateľom, založenú na rešpektovaní jeho práv, slobôd, ale aj povinností.

2.2.2 Kritérium 2.2: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. 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 sociálnej služby. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnej služby, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Organizačnú štruktúru mesta Strážske určuje Organizačný poriadok Mestského úradu v Strážskom. Jeho súčasťou je aspoň rámcová charakteristika pracovných činností zamestnancov na jednotlivých pracovných pozíciách, ktorá je podrobnejšie rozpracovaná v náplni práce každého konkrétného zamestnanca (v zmysle Zákonníka práce). Práva a povinnosti jednotlivých zamestnancov vychádzajú zo všeobecne platných právnych predpisov (najmä Zákonník práce) a z Pracovného poriadku, s ktorým sa každý zamestnanec preukázateľne oboznamuje.

Základnou podmienkou pre prijatie opatrovateľky je splnenie kvalifikačných predpokladov v zmysle § 84 zákona o sociálnych službách. Pri výbere nového zamestnanca mesto postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovnoprávnej oblasti, antidiskriminačným zákonom a vlastnými predpismi (najmä Pracovný poriadok a Organizačný poriadok Mestského úradu).

2.2.3 Kritérium 2.3: Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Štandard: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu jeho pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske má písomne spracovaný postup pre zaškoľovanie nových zamestnancov a ich adaptáciu. Tento postup obsahuje okruh činností alebo tém, s ktorými sa má nový zamestnanec oboznámiť, uvedenie osoby zodpovednej za zaškoľovanie, obdobie adaptačného procesu, jeho ciele a indikátory na vyhodnotenie.

Pri prijímaní nových zamestnancov (opatrovateľiek) preveruje mesto Strážske ich vzťah k problematike opatrovateľských služieb vykonávaných v domácom prostredí (musí byť pozitívny), ich schopnosť a ochotu nadväzovať pozitívny profesionálny vzťah s prijímateľom, empatiu, fyzickú a psychickú odolnosť, komunikatívnosť a schopnosť tímovej práce.

2.2.4 Kritérium 2.4: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa 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 napĺňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnej služby a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnej služby a efektívne využívanie ekonomických zdrojov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za dva roky. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Mesto Strážske zabezpečuje svojim zamestnancom vzdelávanie, ktorého cieľom je osobný rozvoj zamestnancov, nadobúdanie vedomostí a zručností. Takéto aktivity sa realizujú systematicky, pravidelne a špecificky (s prihliadnutím na konkrétne pracovné činnosti daného zamestnanca a potreby zamestnávateľa).

2.2.5 Kritérium 2.5: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, § 21, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, § 32, § 33, § 34 až 41, § 52 až 55 a § 57 má písomne vypracovaný program supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni externej supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje priebežne počas roka pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Supervíziu mesto zabezpečuje externe (prostredníctvom kvalifikovaného supervízora), tá sa realizuje príležitostne (supervízia zamestnancov sa pritom nezamieňa s bežnými prevádzkovými poradami, odborným vedením, kontrolou, poradenstvom, koučovaním a pod.).

2.3 III. Oblasť: Prevádzkové podmienky

2.3.1 Kritérium 3.1: Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby

Štandard: Prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu sociálnej služby, počtu a potrebám prijímateľov sociálnej služby a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

Priestory poskytovateľa sociálnej služby sú v dobrom technickom stave, sú prístupné pre všetky osoby v zmysle univerzálneho navrhovania. Osvetlenie priestorov poskytovateľa sociálnej služby, vykurovanie a vetranie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Hygienické zariadenia umožňujú dostatok súkromia a sú oddelené pre mužov a pre ženy. Prijímatelia sociálnej služby majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam. Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím/imobilizačným syndrómom majú zabezpečený, prispôsobený a bezbariérový prístup k hygienickým zariadeniam.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Kritérium sa opatrovateľskej služby týka nepriamo – ide o poskytovanie základného sociálneho poradenstva mestom Strážske (ako verejným poskytovateľom opatrovateľskej služby). Keďže poskytovanie základného sociálneho poradenstva nie je v pôsobnosti opatrovateľiek vykonávajúcich úkony opatrovania v domácom prostredí prijímateľa, to sa vykonáva v priestoroch Mestského úradu v Strážskom [alebo v iných priestoroch, ak by mesto Strážske základné sociálne poradenstvo poskytovalo prostredníctvom inej osoby (napr. zamestnanca Spoločného obecného úradu)].

Mesto Strážske toto kritérium plní tak, že priestory, v ktorých sa poskytuje základné sociálne poradenstvo, spĺňajú všetky príslušné požiadavky – do príslušnej miestnosti je bezbariérový prístup, miestnosť je dostatočne vykurovaná, vetraná a osvetlená (v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi), záujemca má k dispozícii toalety.

2.3.2 Kritérium 3.2: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru

Pri poskytovaní domácej opatrovateľskej služby sa neuplatňuje.

2.3.3 Kritérium 3.3: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám

Pri poskytovaní domácej opatrovateľskej služby sa neuplatňuje.

2.3.4 Kritérium 3.4: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov

Pri poskytovaní domácej opatrovateľskej služby sa neuplatňuje.

2.3.5 Kritérium 3.5: 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 prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom s výnimkou darov nepatrnej hodnoty, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.

Spôsob plnenia kritéria v meste Strážske:

Opatrovateľkám sa zakazuje prijímať dary (či už peňažné alebo nepeňažné). Výnimku zo zákazu predstavujú dary nepatrnej hodnoty, resp. malé darčeky (ďalej len „drobné dary“). Takéto drobné dary teda opatrovatelky prijímať môžu, bez povinnosti prijať dar na základe darovacej zmluvy s darcom. Podmienkou prijatia drobného daru opatrovatelkou je, aby bol dar prijímateľom (alebo inou osobou) poskytnutý dobrovoľne, bezodplatne (nie je naviazaný na žiadnu finančnú alebo inú protihodnotu), nebol vykonaný v tiesni a aby zo strany opatrovatelky nedochádzalo k zneužívaniu nepriaznivej sociálnej situácie prijímateľa, k manipuláciám, ani majetkovým prospechom zo strany opatrovatelky. Na účely plnenia tohto kritéria sa za drobné dary považujú najmä: kvety, čokoláda, bomboniéra, čaj, káva a pod.

ZÁVER

Sociálna služba je odborná činnosť, obslužná alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na pomoc ľuďom v nepriaznivej sociálnej situácii s cieľom umožniť im zapojiť sa do bežného života v spoločnosti a ochrániť ich pred sociálnym vylúčením. Úlohou a cieľom samosprávy je vytvoriť pre občanov miesto pre dôstojný a plnohodnotný život a postupne zlepšovať životné, pracovné a sociálne potreby obyvateľov mesta.

V záujme zvyšovania kvality života obyvateľov mesta Strážske je nevyhnutné, aby sa poskytovanie sociálnej služby uskutočňovalo v čo možno jej najvyššej kvalite. Za týmto účelom boli vypracované tieto Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby, ktorých dodržiavaním a uplatňovaním bude dochádzať k uspokojovaniu potrieb obyvateľov, odkázaných na pomoc iných osôb.

A:

Tieto Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby vydal primátor mesta Strážske dňa 31.07.2026.

B:

Tieto Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby nadobúdajú účinnosť dňa 01.09.2026.

.....
Patrik Magdoško
primátor

ZOZNAM INFORMAČNÝCH ZDROJOV

Filipová, M., Repková, K. 2023. *Štandardy kvality v terénnych sociálnych službách. Metodický podporný materiál*. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR, 2023. ISBN 978-80-89837-88-5

Mátel A. a kol. 2023. *Štandardy kvality v praxi poskytovateľov sociálnych služieb. Metodický podporný materiál. Skrátená verzia*. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR, 2023. ISBN 978-80-89837-92-2

Register poskytovateľov sociálnych služieb v Košickom samosprávnom kraji

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách

www.strazske.sk