

Štandardy kvality sociálnych služieb

STRUČNE A ĽAHKO



Asociácia poskytovateľov
sociálnych služieb v SR



Príručka pre prijímateľov sociálnych služieb
a pracovníkov prvého kontaktu

Vypracovali: Anna Ghannamová a kolektív

Ilustrácie: Eva Kuběnková

Vydalo: o. z. NÁRUČ Senior & Junior v spolupráci s APSS v SR

Príručka vyšla s finančnou podporou MPSVR SR

Náklad: 5 000 kusov

Rok vydania: 2018

OBSAH

- I. **Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd**
/ str. 6 - 8
- II. **Procedurálne podmienky**
/ str. 9 - 19
- III. **Personálne podmienky**
/ str. 20 - 23
- IV. **Prevádzkové podmienky**
/ str. 24 - 27



Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd



I.1. ŠTANDARD:

To, že hľadáte alebo už využívate nejaké sociálne služby alebo ste odkázaný na pomoc iných, neznamená že ste stratili svoje práva, slobody a dôstojnosť. Práve naopak: poskytovateľ sociálnej služby a jeho pracovníci vás nemôžu zo žiadneho dôvodu diskriminovať. Sú povinní chovať sa k vám slušne, s rešpektom a úctou. Zamestnanci, ktorí sa o vás starajú, boli poučení zamestnávateľom, ako sa k vám nesmú správať, aby neporušili vaše práva, slobody a dôstojnosť.



6

I.2. ŠTANDARD:

Ak už nevládzete robiť všetko tak, ako v minulosti, poskytovateľ a jeho pracovníci by vám mali pomáhať robiť tieto činnosti aspoň z časti, aby ste svoje zručnosti nestratili úplne. Pritom máte právo rozhodnúť sa, aké činnosti a aktivity zvládáte robiť a aké nevládáte, aké chcete robiť a aké nie. Vy o tom rozhodujete. Poskytovateľ nemôže znevažovať vaše schopnosti, vedomosti a vás pred inými prijímateľmi či inými osobami.

2

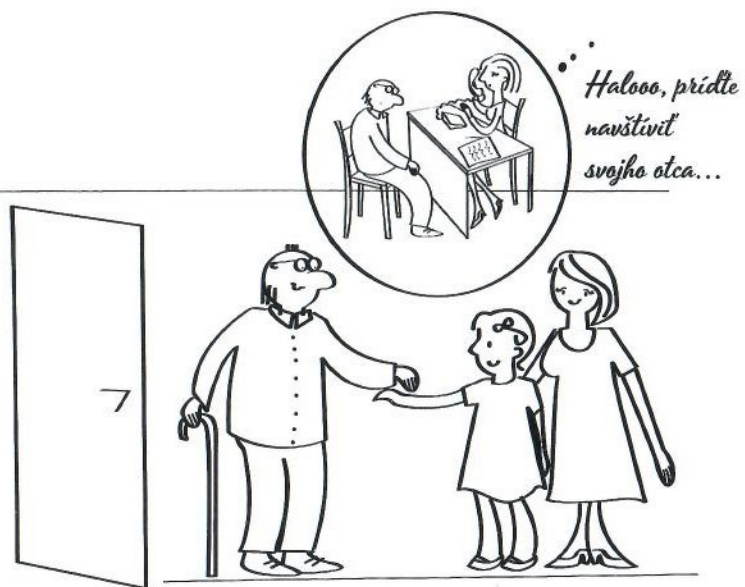


7

I.3. ŠTANDARD:

To, že využívate sociálne služby neznamená, že nemôžete byť aktívnym členom spoločnosti či vašej komunity. Poskytovateľ musí rešpektovať a posilňovať vaše väzby na rodinu, priateľov, na vašu komunitu.

3



8

II.

Procedurálne podmienky

II.1. ŠTANDARD:

Poskytovateľ má povinnosť informovať vás zrozumiteľnou formou o vízii svojej činnosti.

Túto víziu sa poskytovateľ verejne zaväzuje plniť – jej zverejnením v budove zariadenia alebo na internete. Máte právo klásť otázky a žiadať vysvetlenia ak niečomu z tohto záväzku nerozumiete.

II.2. ŠTANDARD:

Poskytovateľ musí mať zverejnené informácie o tom:

- ČO poskytuje – aké služby
- PRE KOHO – aké sú cieľové skupiny služby
- KEDY a KDE – kde je miesto poskytovania služby a jeho adresa
- AKO – za akých podmienok
- PREČO – s akým cieľom služby poskytuje

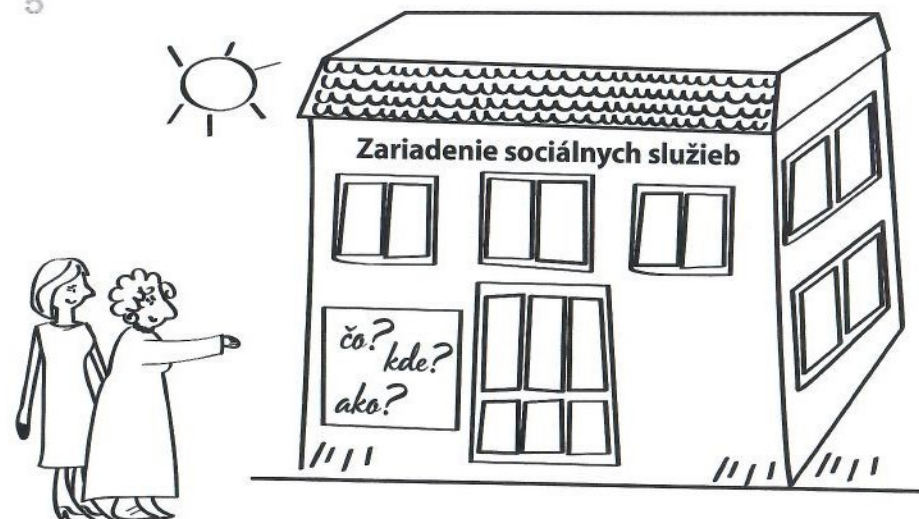
Pričom máte právo vybrať si poskytovateľa so službami, ktoré potrebujete a chcete v blízkosti vášho zázemia: príbuzných, priateľov a komunity, v ktorej ste žili.

4



10

5



11

II.3. ŠTANDARD:

Máte právo, vybrať si konkrétneho poskytovateľa sociálnych služieb. A to podľa vašej potreby a želania. Ak si ho vyberiete, má vám poskytovateľ predložiť zmluvu, a to v zrozumiteľnej podobe. Zmluva má obsahovať služby, ktoré ste si vybrali, a ktoré potrebujete, tiež cenu za tieto služby. Zmluva je záväzná, ale je možné ju po dohode a podľa potreby meniť.

II.4. ŠTANDARD:

Sociálne služby, ktoré využívate vám má poskytovateľ zabezpečiť pracovníkmi, ktorí majú potrebné odborné vzdelanie, poznajú vaše individuálne potreby, želania a ciele a pomáhajú vám dosahovať ich v spolupráci s vami a vašimi príbuznými a priateľmi. Poskytovateľ vedie záznamy o službách, ktoré vám poskytuje a vy máte právo do nich kedykoľvek nahliadnuť.

6



12

7



13

II.5. ŠTANDARD:

Vy rozhodujete ako presne vám budú služby poskytované. Činnosti, aktivity a druh starostlivosti si naplánujete spolu so sociálnymi pracovníkmi podľa vašich potrieb, schopností, zdravotného stavu a možností poskytovateľa. Všetko, čo ste si naplánovali, priebežne hodnotíte spolu so sociálnym pracovníkom a vašim kľúčovým pracovníkom, ktorého ste si vybrali za dôverníka spomedzi zamestnancov. Ak chcete svoje ciele v pláne zmeniť, môžete tak kedykoľvek urobiť. Tento váš individuálny plán je pre poskytovateľa záväzný. vám zaručuje vaše práva, ale aj povinnosti z týchto práv vyplývajúce.

II.6. ŠTANDARD:

Sociálna služba vám má byť poskytovaná kvalitne a bezpečne zároveň. Poskytovateľ preto musí mať vypracovanú stratégiu ako zamedziť vzniku rizikových situácií (požiar, pády, konflikty...). Aj prijímateľ, aj zamestnanci poskytovateľa musia poznať postupy ako sa zachovať v takýchto situáciách a ako ich riešiť.

8



14

9



15

II.7. ŠTANDARD:

Ako záujemca o sociálnu službu alebo už ako prijímateľ sociálnej služby máte právo dostávať informácie o sociálnych službách zrozumiteľne a pravdivo. Poskytovateľ musí voliť takú formu komunikácie, ktorá je prijateľná pre ľudí aj s ťažkými diagnózami.

II.8. ŠTANDARD

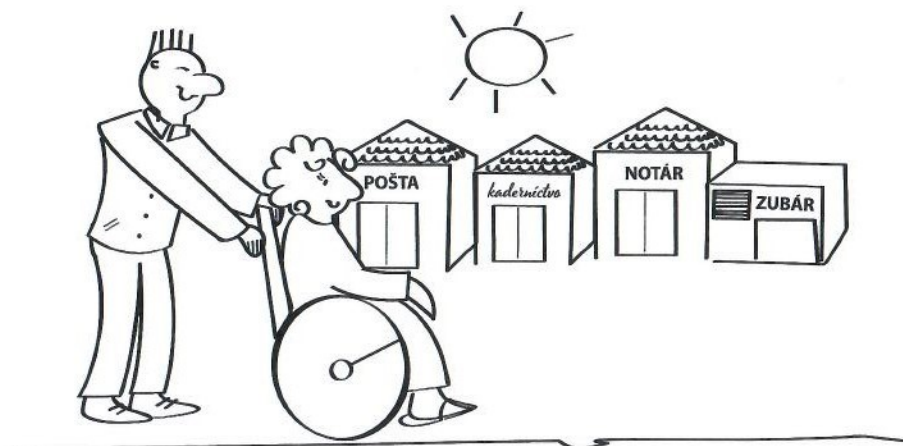
V prípade vášho záujmu o využívanie služieb iných organizácií a firiem (obchody, pošta, pedikúra, kaderník, notár, banka...) vám má byť poskytovateľ nápomocný. Má vás podľa svojich možností podporovať využívať bežné služby, na ktoré ste boli zvyknutý.

10



16

11



17

II.9. ŠTANDARD

Máte právo podať sťažnosť na kvalitu služby, ktorá vám je poskytovaná. Poskytovateľ musí zaručiť, že podanie sťažnosti nie je pre vás komplikované, je pre vás bezpečné a nijako vás nepoškodí. Máte právo podať sťažnosť kompetentnej osobe písomne alebo ústne a máte mať aj možnosť podať sťažnosť anonymne. O tom, že máte právo sa sťažovať, ako, komu, a ako môže byť sťažnosť vybavená, by vás mal poskytovateľ informovať pred podpisom zmluvy.

12



18

II.10. ŠTANDARD

Poskytovateľ sociálnych služieb je povinný analyzovať a hodnotiť poskytovanie svojich služieb a urobiť nápravu, ak jeho činnosť neplní vaše ciele. Hodnotenie nerobí len na základe záverov svojich zodpovedných pracovníkov či externistov (porady, kontroly...), ale aj na základe hodnotenia vás a vašich príbuzných či priateľov. Výsledky hodnotenia by mal sprístupniť vám a vašej rodine.

13



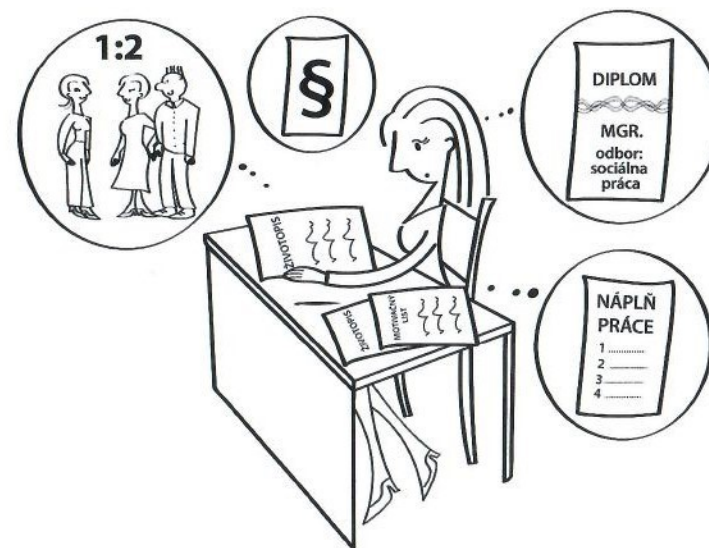
19

III. Personálne podmienky

III.1. ŠTANDARD:

Poskytovateľ vám musí zaručovať, že všetci odborní zamestnanci majú vzdelanie a skúsenosti adekvátne svojej pozícii. Mali by ste mať informácie aj o tom, aké kompetencie a povinnosti majú tí, ktorí priamo zabezpečujú vaše služby. Každý z nich by mal teda vedieť „čo a ako“ vám majú poskytovať na základe vášho individuálneho plánu. Počet pracovníkov a aj počet odborných pracovníkov na počet prijímateľov určuje zákon a každý poskytovateľ musí spĺňať tieto limity.

14



21

III.2. ŠTANDARD:

Možno vás bude zaujímať, že výber pracovníkov by mal poskytovateľ robiť nielen podľa vzdelania a skúseností, ale aj podľa osobnostných predpokladov uchádzača na konkrétnu pozíciu. Okrem toho musí skúsený kolega každého nového pracovníka počas 3 mesiacov zaškoliť, a potom tento proces písomne vyhodnotiť.

15



22

III.3. ŠTANDARD:

Poskytovateľ musí svojich zamestnancov pravidelne školiť, vzdelávať a hodnotiť v ich odbornosti, aby tak zvyšoval kvalitu služby, ktorá je vám poskytovaná.

16

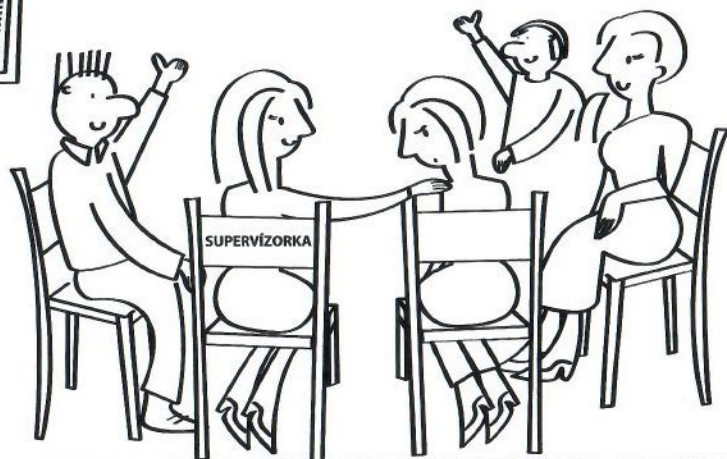


23

III.4. ŠTANDARD:

Práca v sociálnych službách je veľmi náročná. Fyzicky, ale aj psychicky. Preto poskytovateľ svojim zamestnancom, ktorí sú s vami v priamom kontakte poskytuje pravidelnú podporu, a to v podobe stretnutí so „supervízorom“, ktorý im pomáha zvládať stres, napätie a emócie, ktoré ich prácu sprevádzajú. Poskytovateľ teda plánuje, realizuje a hodnotí činnosť supervízora, aby výsledkom bol spokojný a dlhodobý zamestnanec.

17



24

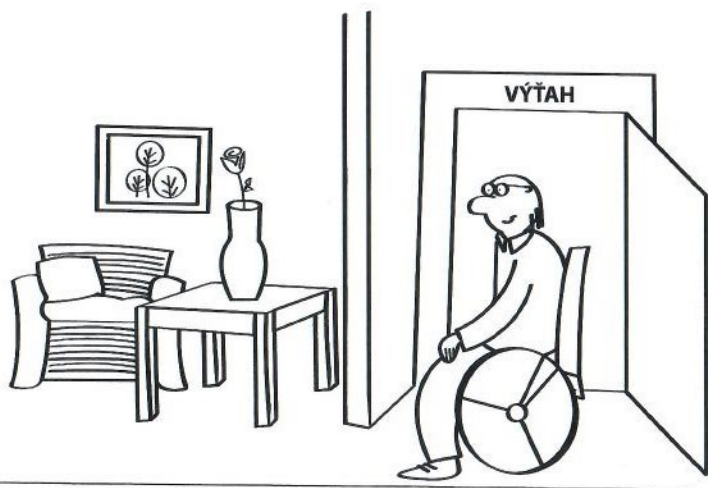
IV.

Prevádzkové podmienky

IV.1. ŠTANDARD:

Miesto poskytovania sociálnych služieb by malo spĺňať materiálne, technické, hygienické, ale aj estetické podmienky podľa druhu služby, počtu prijímateľov a ich potrieb. Preto je pre vás dôležité, vybrať si poskytovateľa, ktorý dodržiava tieto zákonné požiadavky, ale zároveň aj vaše predstavy o peknom a dôstojnom prostredí pre vás.

18



26

IV.2. ŠTANDARD:

Poskytovateľ pre vás, vašu rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje jasné a zreteľné informácie o jeho sociálnych službách. Mali by byť dostupné v mieste poskytovania služby (na nástenkách), ale aj na internete (web, Facebook, iné sociálne siete), v iných médiách (noviny, inzercia...), prípadne na odboroch sociálnych vecí v danom regióne (plagátiky, prípadne časopis). Spôsob šírenia týchto informácií má vypracovaný v dokumente INFORMAČNÁ STRATÉGIA.

19



27

IV.3. ŠTANDARD:

Poctivý poskytovateľ sociálnych služieb dodržiava zákon a o svojej činnosti vypracováva každoročne VÝROČNÚ SPRÁVU, ktorá je verejne prístupná na webe, a každý rok do 15. 7. ju musí zverejniť v oficiálnom „Registri účtovných závierok“. Aj vy máte právo byť o nej informovaný vhodným spôsobom.

20

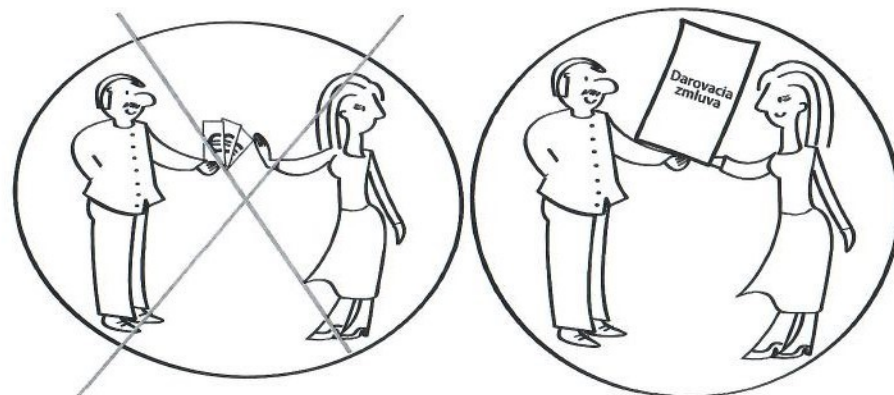


28

IV.4. ŠTANDARD:

Môžete, ale nemusíte dať dar poskytovateľovi sociálnych služieb. Na to, aby poskytovateľ od vás, vašich príbuzných, či iných osôb, alebo firiem mohol prijať dar (peňažný, alebo nepeňažný) musí mať vypracované „PRAVIDLÁ prijímania, použitia a zverejňovania darov“. S týmito pravidlami máte právo byť oboznámený.

21



29

POJMY

Sociálne služby:

- predstavujú rôzne činnosti, ktoré sú určené na pomoc ľuďom, ktorí sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii, nevedia si sami zabezpečiť základné životné potreby alebo potrebujú pomoc z iných vážnych dôvodov

Prijímateľ sociálnych služieb - prijímateľ:

- fyzická osoba, ktorej je poskytovaná sociálna služba

Poskytovateľ sociálnych služieb - poskytovateľ:

a) VEREJNÝ poskytovateľ

- Obec, alebo mesto. Alebo právnická osoba, zriadená obcou, alebo mestom (napríklad občianske združenie, ktoré zriadila obec, alebo mesto)
- vyšší územný celok/VÚC (samosprávny kraj, ktorý riadi predseda VÚC - „župan“). Alebo právnická osoba, zriadená krajom (napríklad občianske združenie, ktoré zriadil kraj)

b) NEVEREJNÝ poskytovateľ

- iná fyzická, alebo právnická osoba (zriadená skupinou fyzických osôb - napríklad občianske združenie, či nezisková organizácia, alebo cirkvou, alebo inou právnickou osobou)

Štandardy kvality sociálnych služieb:

- Súbor opatrení, ktorých zavedenie, plnenie a hodnotenie zabezpečuje zvyšovanie poskytovanej sociálnej služby

Individuálny plán:

- rozvojový plán prijímateľa, ktorý zahŕňa aktivity a činnosti na plnenie jeho individuálnych cieľov a potrieb, na tvorbe ktorého sa sám podieľa

Kľúčový pracovník:

- dôverník a podporovateľ prijímateľa z radov pracovníkov, ktorý koordinuje jeho služby a obhajuje jeho záujmy

Komunita:

- skupina, spoločenstvo ľudí, ktorí napriek rozdielnosti udržujú spolu kontakty a komunikáciu (pre prijímateľa aj susedia – bývalí susedia, kolegovia - bývalí kolegovia, priatelia ...)

Supervízia:

- Pravidelné stretnutia pracovníkov v sociálnych službách so supervízorom, ktoré slúžia na prevenciu pred vyhorením v pomáhajúcich profesiách, ale aj na zabezpečenie profesionálneho rastu pracovníkov. Pracovníci si na nich vymieňajú skúsenosti, overujú pracovné postupy v snahe chrániť a pomáhať prijímateľovi a od seba navzájom a supervízora dostávajú podporu

Supervízor:

- Kvalifikovaný supervízor má certifikovaný výcvik supervízie, má vysoký odborný aj ľudský rozmer. Má dlhoročné skúsenosti s vlastnou praxou aj s priamou prácou s klientom. Má nabádať pracovníkom v sociálnych službách k sebahodnoteniu v postupe voči prijímateľom, ale aj k ostatným kolegom