
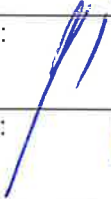





MESTSKÁ ČASŤ
BRATISLAVA – PODUNAJSKÉ BISKUPICE
Trojičné námestie 11, 825 61 Bratislava

**Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby
podľa zákona 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**

OPATROVATEĽSKÁ SOCIÁLNA SLUŽBA

Gestor dokumentu: Oddelenie sociálnych vecí, zdravotníctva a bytovej politiky		
<u>Vypracovala:</u> Mgr. Bibiána Guldanová vedúca odd. soc. vecí, zdravotníctva a bytovej politiky	Podpis: 	Dátum: 1.8.2021
<u>Overila:</u> Ing. Mariana Páleníková prednostka miestneho úradu	Podpis: 	Dátum: 17.8.2021
<u>Schválil:</u> Mgr. Zoltán Pék starosta	Podpis: 	Dátum: 17.8.2021

**Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby
podľa zákona 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**

OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA

Poskytovateľ: Mestská časť Bratislava-Podunajské Biskupice, zapísaná v Registri poskytovateľov v Bratislavskom samosprávnom kraji, poskytuje v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“)

tieto sociálne služby:

§ 41 Opatrovateľská služba

§ 42 Prepravná služba

§ 54 Odľahčovacia služba

§ 56 Denné centrum

V súlade s § 104 zákona sa podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby hodnotia podľa prílohy č. 2 zákona. Príloha č. 2 časť A podrobne určuje

- 4 oblasti
 - dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd,
 - procedurálne podmienky,
 - personálne podmienky,
 - prevádzkové podmienky.
- kritériá,
- štandardy,
- a indikátory kvality poskytovanej sociálnej služby.

Účelom stanovenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby, ich realizácia a hodnotenie, je najmä zvýšiť kvalitu života prijímateľov sociálnych služieb, obmedziť a eliminovať riziko ich sociálneho vylúčenia a naopak podporiť sociálnu inklúziu osôb odkázaných na poskytovanie sociálnej služby. Záujmom mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice je poskytovať sociálnu službu na vysokej profesionálnej úrovni, s akceptáciou potrieb a záujmov prijímateľa sociálnej služby.

I. oblasť: 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 zmysľania, národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktorí si prijímateľ sociálnej služby vybral.*

Základné ľudské práva a slobody nielen prijímateľov sociálnej služby, ale všetkých občanov Slovenskej republiky sú zakotvené v Ústave Slovenskej republiky. Ochrana ľudských práv a slobôd je obsahom Všeobecnej deklarácie ľudských práv, najdôležitejšej európskej medzinárodnej ľudskoprávnej zmluvy Dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd, Európskej sociálnej charty, sú súčasťou zákona o sociálnych službách a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych noriem a pravidiel občianskeho spoluzitia.

Poskytovanie sociálnej služby mestskou časťou Bratislava-Podunajské Biskupice vychádza z Čl. 14 – 25 Ústavy Slovenskej republiky, ktoré definujú základné ľudské práva a slobody

- spôsobilosť každého na práva,
- právo na život,
- nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia,

- zákaz mučenia, krutého, neľudského či ponižujúceho zaobchádzania alebo trestu,
- osobná sloboda,
- zákaz nútených prác alebo služieb,
- právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena, na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do rodinného a súkromného života,
- ochrana pred neoprávneným zhromažďovaním, uverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe,
- právo vlastníť majetok,
- nedotknuteľnosť obydľia,
- listové tajomstvo, tajomstvo dopravovaných správ, iných písomností, ochrana osobných údajov;
- sloboda pohybu a pobytu, zákaz vyhostenia vlastného občana,
- sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery, právo zmeniť náboženské vyznanie a vieru, právo byť bez náboženského vyznania, verejne prejavovať svoje zmýšľanie, náboženstvo, vieru, zúčastňovať sa náboženských obradov, vyučovania náboženstva, organizácia cirkví.

Sociálna služba je poskytovaná na princípe dobrovoľnosti a podľa výberu prijímateľa, resp. jeho zákonného zástupcu, zohľadňujúc základné ľudské práva a slobody každého prijímateľa sociálnej služby, s dôrazom na zachovanie jeho ľudskej dôstojnosti, posilňovanie jeho sebestačnosti, zabránenie jeho sociálnej exklúzii a podpore jeho spoločenskej inklúzie.

Pred vstupom do domácnosti prijímateľa sociálnej služby sa od zamestnancov poskytovateľa vyžaduje zazvonenie, resp. zaklopanie a súhlas prijímateľa na vstup. Kompetentný zamestnanec má právo vstúpiť do domácnosti aj bez súhlasu, ak je vstup nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd prijímateľa soc. služba, ale iných fyzických osôb. Zamestnanci rešpektujú súkromie prijímateľa sociálnej služby, ak chce byť sám, akceptujú žiadosť klienta na súkromie v intímnych situáciách.

Rešpektujú tiež výber prijímateľa sociálnej služby v bežných situáciách – pri obliekaní, pri výbere činnosti, pri výbere kam ísť. Rešpektovanie názorov a rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby je možné do tej miery, pokiaľ nie je ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby, iných osôb alebo ich majetok. Rozhodnutia prijímateľa musia vychádzať z porozumenia ich dôsledkov a branie zodpovednosti za vlastné, hoci aj zlé rozhodnutia.

Poskytovateľ rešpektuje náboženské vyznanie prijímateľa sociálnej služby resp. právo byť bez náboženského vyznania, rešpektuje možnosť prijímateľa slobodne vyjadrovať svoje názory, zamestnanci s prijímateľom môžu diskutovať v rámci spoločenskej normy. Zamestnanec informuje prijímateľa sociálnej služby o aktivitách a činnostiach, ktoré s ním vykonáva, resp. mu ich ponúka.

Zamestnanci akceptujú osobnosť prijímateľa sociálnej služby, neignorujú ho a nezneužívajú ho. Dodržiavajú kultivovanú verbálnu komunikáciu, tykajú iba na návrh a so súhlasom prijímateľa sociálnej služby. Oslovujú prijímateľa sociálnej služby menom a prejavujú mu úctu.

Absolútne neprípustné voči prijímateľovi sociálnej služby a zakázané sú akékoľvek telesné tresty, psychické týranie, odopieranie základných potrieb, nedostatok stravy, neposkytnutie jedla alebo pitia, slovné urážky, zadržiavanie peňažných prostriedkov.

Ochrana osobných údajov prijímateľa sociálnej služby je zaručená zmysle Smernice pre ochranu osobných údajov GDPR č. 1/2020, podľa zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zamestnanci sú oboznámení so Smernicou č. 2/2020 pre vybavovanie práv dotknutých osôb smerom k ich osobným údajom, Smernicou č. 3/2020 pre riešenie bezpečnostných incidentov v oblasti ochrany osobných údajov a Smernicou č. 5/2020 o používaní aktív so zreteľom na ochranu osobných údajov pre zamestnancov

Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby sa pri výkone svojej práce riadia Etickým kódexom zamestnancov, zákonom č. 365/2004 Z.z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov.

Prijímateľa sociálnej služby majú možnosť prostredníctvom spätnej väzby vyjadriť svoju spokojnosť, resp. nespokojnosť ústne v komunikácii so zamestnancami príslušného oddelenia, s vedúcim zamestnancom, alebo písomne prostredníctvom podania podnetu, sťažnosti, e-mailom na adrese sekretariat@mupb.sk alebo kontrolor@mupb.sk

Prijímateľa sociálnej služby majú možnosť vyjadriť spokojnosť s úrovňou poskytovanej sociálnej služby formou dotazníka 1 x ročne. Za dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a protikorupčných opatrení zodpovedajú všetci zamestnanci, kontrolu vykonávajú vedúci zamestnanci.

1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby prostredníctvom iných sociálnych služieb, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.

Poskytovateľ poskytuje sociálnu službu v domácom, prirodzenom prostredí s ohľadom na aktuálne potreby a požiadavky prijímateľa sociálnej služby s dôrazom na zachovanie vlastnej identity a maximálnej podpory udržania si doterajších schopností a zručností. Každému prijímateľovi je poskytovaný priestor a právo rozhodovať pri výbere jeho aktivít, terapií, programu, ktoré mu ponúkajú

Zamestnanec poskytovateľa podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby voči nemu samému, voči ostatným prijímateľom sociálnych služieb a aj voči verejnosti.

1.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

Zodpovední zamestnanci poskytovateľa sú v pravidelnom kontakte s rodinou klienta, resp. ním určenými osobami, podporujú intenzívny kontakt prijímateľa sociálnej služby s rodinou, poskytujú klientovi a rodine poradenstvo, zapájajú do pomoci prijímateľovi sociálnej služby členov rodiny – napr. na lekárske vyšetrenia, konzultujú požiadavky klienta a aktuálne potreby v súlade s názorom rodinných príslušníkov prostredníctvom zamestnancov a vedúcich zamestnancov. Časový rozsah a úkony poskytovanej opatrovateľskej služby sú nastavené počas osobnej návštevy zodpovedného zamestnanca v domácnosti prijímateľa a vzájomného dohovoru s prijímateľom sociálnej služby, aj za prítomnosti rodinných príslušníkov, v súlade so Všeobecne záväzným nariadením mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice č. 3/2018 o poskytovaní opatrovateľskej, prepravnej o odľahčovacej služby a ich úhradách.

II. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi 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 terénnou formou v zmysle § 41 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách, podľa príloh č. 3 a 4 a Všeobecne záväzným nariadenia mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice č. 3/2018 o poskytovaní opatrovateľskej, prepravnej o odľahčovacej služby a ich úhradách.

Cieľovou skupinou sú fyzické osoby s trvalým pobytom na území mestskej časti, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby, sú odkázané na pomoc pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivitách a ich stupeň odkázanosti je najmenej II. Víziou, poslaním a cieľom je v zmysle Komunitného plánu sociálnych služieb, aby poskytovateľ v poskytovaní služby pokračoval a rozvíjal ju v záujme umožniť osobám odkázaným na sociálnu službu pobyt v domácom prostredí, v čo najväčšej možnej miere.

2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby a aj jej 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 Bratislavského samosprávneho kraja registračné číslo 96/2009/3-OSV zo dňa 18.12.2009, v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a VZN č. 3/2018 o poskytovaní opatrovateľskej, prepravnej o odľahčovacej služby a ich úhradách.

Podmienky a rozsah poskytovania opatrovateľskej služby bližšie určuje všetky uvedené VZN v Čl. 4 a Čl. 5.

Podmienky, rozsah, miesto a čas poskytovanej opatrovateľskej služby sú dohodnuté v zmluve s prijímateľom sociálnej služby, ktorej podkladom je právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na poskytovanie sociálnej služby s uvedením stupňa odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby a žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby. Službu je možné poskytnúť aj bezodkladne podľa § 8 ods. 6 zákona o sociálnych službách.

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 upravuje zákon č. 448/2008 o sociálnych službách v § 74 a VZN č. 3/2018 o poskytovaní opatrovateľskej, prepravnej o odľahčovacej služby a ich úhradách, v Čl. 4, ods. 11. S podmienkami zmluvy zodpovedný zamestnanec každého prijímateľa sociálnej služby oboznámi individuálne, prijímateľ má dostatok času na preštudovanie návrhu zmluvy, zamestnanec prijímateľovi aj príbuzným vysvetlí jednotlivé ustanovenia zmluvy, vzájomne odsúhlasia rozsah poskytovanej opatrovateľskej služby a zamestnanec zodpovie prípadné otázky. Zamestnanec budúceho prijímateľa sociálnej služby upozorní na ustanovenia zmluvy obsahujúce vzájomné práva a povinnosti vyplývajúce z návrhu zmluvy.

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 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 (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

Poskytovateľ sociálnej služby využíva pri poskytovaní opatrovateľskej služby odborné metódy, postupy a techniky sociálnej práce. Zodpovedný, poverený zamestnanec vykonáva sociálnu evidenciu, prvý kontakt s písomnou žiadosťou o poskytovanie opatrovateľskej služby. Pri prvom kontakte je s prijímateľom sociálnej služby, rodinným príslušníkom alebo ním určenou osobou, vykonaná sociálna diagnostika, osobnostná analýza prijímateľa, jeho postojov, záujmov a potrieb. V rámci osobnej návštevy v prirodzenom prostredí prijímateľa sociálnej služby zamestnanec spoločne s prijímateľom 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 v súlade so zákonom č. 448/2008 a VZN č. 3/2018 o poskytovaní opatrovateľskej, prepravnej o odľahčovacej služby a ich úhradách (možná je prítomnosť príbuzných, alebo iných blízkych osôb prijímateľa)

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 sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.

Nevyužíva sa pri poskytovaní opatrovateľskej služby.

2.6 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní 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. Pri poskytovaní sociálnej služby má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia.

Prostriedky netelesného a telesného obmedzenia poskytovateľ sociálnej služby v súlade s Ústavou SR a zákonom č. 448/2008 o sociálnych službách striktné nepoužíva.

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

Štandard: *Záujemcovia 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.*

Poskytovateľ umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovaní sociálnej služby záujemcom o opatrovateľskú službu, rodinným príslušníkom, príp. iným osobám. Informácie sú prístupné osobne na miestnom úrade, na oddelení sociálnych vecí, zdravotníctva a bytovej politiky, sú dostupné ústnou formou, písomnou formou a elektronickou formou na internetovom sídle mestskej časti www.biskupice.sk. Postup pri poskytovaní informácií a pri sprístupňovaní informácií podľa zákona č. 211/200 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov, určuje samotná právna norma.

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 práva 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 poskytovania opatrovateľskej služby pomáha prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní verejných služieb sprievodom opatrovateľky pri základných sociálnych aktivitách. Prijímateľovi sociálnej služby alebo jeho rodinnému príslušníkovi je umožnené, aby požiadal o poskytovanie opatrovateľskej služby u iného poskytovateľa sociálnej služby, ak o to prejaví záujem, alebo je nespokojný s rozsahom alebo kvalitou poskytovanej služby, alebo aj výlučne na základe samotného záujmu klienta.

Poskytovateľ sociálnej služby prostredníctvom opatrovateľiek zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb a aj o iných druhoch služieb a sociálnej pomoci poskytovanej mestskou časťou Bratislava-Podunajské Biskupice, o službách poskytovaných na jej území, na území mesta Bratislavy a na území bratislavského kraja.

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 sociálnej služby rozhovormi s prijímateľmi, rodinnými príslušníkmi, alebo určenými osobami pri kontrolných návštevách monitorujúcich výkon opatrovateľskej služby. Pripomienky, podnety, návrhy, námietky či sťažnosti môžu prijímateľa alebo rodinní príslušníci podávať kedykoľvek opatrovateľke, ktorá ich tlmočí zodpovedným zamestnancom, vedúcemu zamestnancovi ústnou aj písomnou formou, elektronicky na adresu sekretariat@mupb.sk. Každé ústné aj písomné podanie je bezodkladne preverované. Zistenia a prípadné nezahody sú riešené bezodkladne prijatím nápravných a preventívnych opatrení. Pri vybavovaní sťažností sa postupuje podľa Smernice č. 3/2019 – Zásady o vybavovaní sťažností.

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 pravidelne 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. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.*

Hodnotením prínosu a úrovne poskytovanej opatrovateľskej služby je spokojnosť, resp. nespokojnosť prijímateľov, počet podaných podnetov, návrhov, námietok, príp. sťažností. Spokojnosť s poskytovaním opatrovateľskej služby vyjadrujú prijímateľa individuálne pri osobných návštevách zamestnancov kontrolujúcich výkon opatrovateľskej služby alebo písomným poďakovaním, alebo dotazníkom spokojnosti.

III. oblasť: 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 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.

Organizačnú štruktúru zamestnancov poskytovateľa soc. služby určuje Organizačný poriadok Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice zo dňa 1.7.2020. Základnou podmienkou pri prijímaní opatrovatelky, zamestnanca opatrovateľskej služby je splnenie kvalifikačných predpokladov v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách § 84. Pri výbere nového zamestnanca poskytovateľ soc. služby postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovno – právnej oblasti a antidiskriminačným zákonom. Charakteristika výkonu pracovnej činnosti zamestnancov na jednotlivých pracovných pozíciách je stanovená v pracovnej náplni u každého zamestnanca a vychádza z Pracovného poriadku Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice zo dňa 1.7.2020. Prijímanie nových zamestnancov organizačne zabezpečuje oddelenie organizačné a vnútornej správy, referát personálny a mzdový, v spolupráci s oddelením sociálnych vecí, zdravotníctva a bytovej politiky. Pri prijímaní nových zamestnancov na voľné pracovné miesta sa poskytovateľ riadi platnou legislatívou. Spôsob informovania o voľných miestach, priebeh výberového konania a informovanie o procese obsadzovania voľných miest je uskutočňovaný s dôrazom na zachovanie transparentnosti.

3.2 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškolenie 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. Zaškolenie 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 soc. služby ako zamestnávateľa konkretizuje Pracovný poriadok zo dňa 1.7.2020 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. 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 opatrovatelka, sociálny pracovník. Zamestnávateľ je povinný poučiť zamestnanca o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci. Bližšie postupy stanovuje Štatút BOZP č. 7/2020 na oboznamovanie zamestnancov s právnymi predpismi a ostatnými predpismi, na zaistenie BOZP a požiadavky na odbornú spôsobilosť zamestnancov vykonávajúcich takéto oboznamovanie.

Každý novoprijatý zamestnanec bez ohľadu na formu pracovnoprávneho vzťahu absolvuje vstupné školenie. Minimálnym obsahom vstupného školenia je preukázateľné oboznámenie novoprijatého zamestnanca:

- so všeobecnými povinnosťami v rámci jeho základných činností,
- s povinnosťami pri vzniku pracovného úrazu,
- ak ide o ženu alebo mladistvého, so zakázanými prácami,
- so zásadami protipožiarnej ochrany na pracovisku,
- so zásadami bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci,
- so zásadami ako nezhoršovať životné prostredie,
- s organizačným poriadkom vrátane organizačnej štruktúry a z toho vyplývajúcich vzájomných väzieb,
- s pracovným poriadkom.

Každý novoprijatý zamestnanec absolvuje tiež školenie priamo na svojom pracovisku pri nástupe do pracovného pomeru, alebo pri zmene pracovnej pozície. Školenie je konkrétne a obsahuje všetky dôležité informácie, ktoré nový zamestnanec potrebuje ku kvalitnému a k bezpečnému výkonu pridelenej práce.

Je vykonané v priebehu prvého mesiaca od nástupu na pracovisko. Prispôsobenie zamestnanca nárokom pracovnej činnosti tak, aby si osvojil povinnosti, právomoci, kompetencie, pracovné návyky, úkony či tradície, zabezpečuje adaptačný proces, aby nový zamestnanec prispôobil svoje doterajšie pracovné schopnosti a skúsenosti požiadavkám konkrétneho pracoviska. Adaptačný proces tiež prispôobuje zamestnanca sociálnemu prostrediu spoznávaním spolupracovníkov, spoznaním ich konania a správania. Priamy nadriadený, koordinátorka opatrovateľskej služby, prideli nového zamestnanca konkrétnemu skúsenému pracovníkovi s určením dĺžky trvania adaptačného procesu.

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 napĺňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblasti 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 dbá na prehĺbovanie kvalifikácie zamestnancov alebo na jej zvyšovanie, pretože má záujem na profesnom a osobnostnom rozvoji svojich zamestnancov a na udržaní kvalifikovaných, kompetentných a dobre motivovaných zamestnancov.

Mestská časť Bratislava-Podunajské Biskupice zabezpečuje priebežne a podľa aktuálnej ponuky a potreby aktivity pre zvyšovanie odbornosti zamestnancov. Aktivity sú orientované na zvýšenie odbornej a etickej úrovne zamestnancov, úrovne pracovného prostredia. Mestská časť podporuje aktivity zamerané na profesionálny rozvoj každého zamestnanca. Mestská časť po dohode so zamestnancom upraví pracovné podmienky tak, aby mu umožnila jeho ďalšie vzdelávanie (napr.: externé štúdium a ukončenie strednej odbornej školy, vyššieho vzdelania prvého stupňa v oblasti sociálnej práce, alebo absolvovanie certifikovaných vzdelávacích aktivít).

3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, 21, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, 32, § 33 až 34, § 52 až 55 a § 57 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 formou alebo individuálnou formou.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje prostredníctvom inej osoby externú supervíziu minimálne raz ročne. Supervíziu v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách vykonáva minimálne raz ročne prostredníctvom autorizovaného supervízora (www.assp.sk). Supervízia je opatrovateľkám a opatrovateľom poskytovaná aj podľa potreby.

IV. oblasť: 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 právnymi 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 poskytuje opatrovateľskú službu v prirodzenom prostredí prijímateľa. V zmysle Smernice BOZP č. 7/2020 a aj nad jej rámec, poskytuje opatrovateľkám ochranné prac. prostriedky – prac. odevy, obuv, prac. rukavice, rúška, dezinfekciu.

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 soc. služby umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovanej opatrovateľskej službe budúcim prijímateľom sociálnej služby, záujemcom o poskytovanie opatrovateľskej služby, rodinným príslušníkom, verejnosti prostredníctvom príslušného odborného oddelenia. Informácie sú dostupné ústnou formou, písomnou formou a elektronickou formou na internetovej stránke www.biskupice.sk. Zverejňovanie povinných ako aj dobrovoľných informácií upravuje Smernica č. 9/2019 o príprave schvaľovaní, evidovaní zmlúv, objednávok a faktúr a Pracovný poriadok.

Poskytovateľ môže informácie o poskytovanej opatrovateľskej službe sprístupňovať prostredníctvom tlačového periodika Biskupické noviny.

4.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovanie výročnej správy

Štandard: Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou lebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a. Poskytovateľ, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovaný záverečný účet v súlade so všeobecne záväznými predpismi (§ 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy. Výročná správa alebo záverečný účet sú verejne prístupné, zverejnené v určenom termíne a sú v zrozumiteľnej forme.

Poskytovateľom sociálnej služby je mestská časť Bratislava-Podunajské Biskupice a v súlade so všeobecne záväznými predpismi § 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy písomne vypracováva záverečný účet za predchádzajúci rozpočtový rok, ktorý je verejne prístupný na webovej stránke <https://www.biskupice.sk/miestny-urad/sluzby-mc/ekonomicke-a-sprava-majetku/rozpocet/> najneskôr do 30.6. príslušného kalendárneho roka. Poskytovateľ každoročne predkladá Informatívnu správu o činnosti opatrovateľskej služby na rokovanie miestneho zastupiteľstva.

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.

Zamestnanec poskytovateľa soc. služby nesmie nikdy dar vyžadovať ani ním podmieňovať úkony alebo kvalitu poskytovaných služieb. Princiálne platí všeobecný zákaz prijímania a poskytovania darčiekov.

Poskytovateľ sociálnej služby sa riadi Smernicou č. 5/2019 o oznamovaní protispoločenskej činnosti, podľa ktorej platí všeobecný zákaz akejkoľvek protispoločenskej činnosti. Oznamenie o takej činnosti je možné podať ústne, písomne, emailom na kontrolor@mupb.sk Politické a charitatívne dary sú prijímané obyčajne na najvyššej úrovni mestskej časti. Tieto dary sú zaradené do majetku mesta v súlade s platnou legislatívou a Všeobecne záväzným nariadením mestskej časti č. 6/2019 o zásadách hospodárenia s finančnými prostriedkami mestskej časti Bratislava – Podunajské Biskupice