

ŠTANDARDY KVALITY SLUŽIEB - služba špecializovaného sociálneho poradenstva

Poskytovateľ : TENENET, o.z.
Adresa sídla: Lichnerova 41, 903 01, Senec

Prehľad kritérií, štandardov a indikátorov, ktoré tvoria prílohu č.2 zákona 448/2008 Z.z. O sociálnych službách. S postupmi a pravidlami, spracovanými v súlade s uvedenou prílohou zákona, ako poskytovateľ oboznamujeme svojich zamestnancov aj prijímateľov sociálnych služieb.

Pri jednotlivých kritériách uvádzame prehľad dokumentácie, v ktorej môže byť špecifikované naplnenie daného štandardu v podmienkach sociálnej služby - služba včasnej intervencie.

Štandardy boli vypracované na základe publikácie Druhové štandardy kvality -sociálne poradenstvo.Prílohou tohto centrálného dokumentu sú 4 štandardy:

Ľudsko-právne štandardy špec.sociálneho poradenstva

1. Východiskové dokumenty uplatňovania základných ľudských práv a slobôd špec. sociálneho poradenstva
2. Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb špec. sociálneho poradenstva
3. Pravidlá, ktoré v praxi účinne zamedzujú porušovanie práv prijímateľov špec. sociálneho poradenstva
4. Situácie možného konfliktu záujmov a pravidiel, ktoré im predchádzajú v špec.sociálnom poradenstve
5. Ochrana osobných údajov
6. Pravidlá medializácie z hľadiska ochrany prijímateľov špec. sociálneho poradenstva

Prevádzkové štandardy špec. sociálneho poradenstva

1. Definícia sociálnej služby špec. sociálneho poradenstva
2. Vznik, a poslanie špec. sociálneho poradenstva
3. Cieľové skupiny špec. sociálnom poradenstva
4. Princípy a hodnoty práce špec.sociálneho poradenstva
5. Priestorové štandardy špec.sociálneho poradenstva
6. RUVZ prevádzkový poriadok špec.sociálneho poradenstva
7. Časové štandardy špec.sociálneho poradenstva
8. Krízový plán špec.sociálneho poradenstva
9. Postup získavania spätnej väzby od prijímateľov sociálnej služby
10. Etický Kodex sociálneho pracovníka a asistenta sociálneho pracovníka

Personálne štandardy špec.sociálneho poradenstva

1. Postup prijímania a zaškolenia nových pracovníkov
2. Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornosti a spôsobilosť zamestnancov
3. Plán supervízie
4. Plán spolupráce s ostatnými aktérmi v danej lokalite

Procedurálne štandardy špec. sociálneho poradenstva

1. Odborné intervencie a metody sociálneho poradenstva
2. Pracovná náplň činností pracovníkov sociálneho poradenstva
3. Jednanie so záujemcom o službu a zmluva o poskytovaní sociálnej služby
4. Spisová dokumentácia prípadu prijímateľa sociálnej služby
5. Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností

1. Oblasť : Dodržiavanie základných ľudských práva a slobody

1.1 Základné ľudské práva a slobody

Štandard

Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva či iného zmýšľania národného, alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo k etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenie prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si vybral prijímateľ sociálnej služby.

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a aktívne zabezpečuje ich dodržiavanie v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a s princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si vybral prijímateľ sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa: medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.

1.2 Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Štandard

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

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na vzdelanie, prípravu na zamestnávanie a prístup k individualizovanej podpore. Poskytovateľ sociálnej služby má písomné vypracované postupy podpory a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni. Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, ak smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.

1.3 Vzťahy, rodina a komunita

Štandard

Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnou a v 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.

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby ma jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti a aktívne ich realizuje, pričom v plnej miere rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity. Poskytovateľ dodržiava právo na rovnosť príležitostí.

II. Oblasť : Procedurálne podmienky

2.1 Vymedzenie cieľa a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupy voči prijímateľovi sociálnej služby

Štandard

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a na rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a má vypracovanú stratégiu, plán a cieľ 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 voči prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k: spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovaný presne definovaný a zverejnený strategickú víziu (poslanie a hodnoty) ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb , a aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý prijímateľa sociálnej služby aktívne vedie k spoluzodpovednosti, ku spolurozhodovaniu a ku splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prístupu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby pre prijímateľa sociálnych služieb, pre ich rodinu a pre iné fyzické osoby vytvára priestor na to, aby sa prostredníctvom svojej návrhov s apätnej väzby mohli vyjadrovať ku strategickému vízi, k cieľom, ku stratégii a k plánu poskytovania sociálnej služby a aby to takto podporil zabezpečenie súladu cieľa a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.

2.2 Určenie postupov a podmienok (vraátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jeho rozsah u 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.

Indikátor

Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnych služieb plne zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.

2.3 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.

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný určený postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. 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 o povinnostiach, ktoré vyplývajú pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady az jej poskytnutie. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.

2.4 Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie cieľa a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby.

Štandard

Postupy a pravidla na dosiahnutie cieľa a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupne zodpovedajúcimi poznatkami humánne orientovaných vied a poznatkami o stave a o 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.

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby v písomnej forme má definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie cieľa a odborného zamerania sociálnej služby, ktoré sa vykonávajú odborne prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, špeciálnej pedagogiky, ošetrovateľstva a iných pomáhajúcich vedných disciplín, postupmi zodpovedajúcimi poznatkami humánne orientovaných vied a poznatkami o stave a o vývoji poskytovania sociálnych služieb, a aktívne ich realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborné postupy 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.

2.5 Určenie postupov a pravidiel na: vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálnej služby alebo určenie postupov 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.

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný aj pre prijímateľa sociálnej služby a pre jeho rodinu a komunitu. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby individuálny plán bol plánom prijímateľa sociálnej služby, ktorý sa aktívne zúčastňuje na jeho tvorbe a na realizácii. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju, musí vyjadrovať písomnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne a prijímateľom sociálnej služby a ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak prijímateľ sociálnej služby je maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby prijímateľ sociálnej služby mohol žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby určí kľúčového pracovníka, ktorého si vybral prijímateľ sociálnej služby na základe osobnej preferencie v procese individuálneho plánovania. Počet individuálnych plánov koordinovaných jedným kľúčovým pracovníkom poskytovateľa sociálnej služby zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory prijímateľov sociálnych služieb.

2.6 Poskytovanie informácií záujemcov o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v pre nich zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb

Štandard

Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi služby a jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie pre nich dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb i schopností.

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a s prijímateľom sociálnej služby a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie, a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie, pričom komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o sociálnu službu alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej situácii a o podmienkach poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ zabezpečuje aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a o prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, o druhoch sociálnych služieb a formách a o spôsoboch poskytovania sociálnych služieb.

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

2.7 Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a pri využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb s schopnosťami a cieľov

Štandard

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na : sprostredkovanie, využívanie dostupných verejných služieb , pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a s prirodzeným prostredím, vynachádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopnosťami a cieľov.

Indikátor

Poskytovanie sociálnej služby zabezpečuje, aby prijímateľ sociálnej služby boli poskytnuté všetky potrebné informácie i prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na to , aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať iné služby verejného charakteru v komunite.

Poskytovateľ sociálnych služieb zabezpečuje realizáciu právaprijímateľa sociálnej služby na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou so špecializovanými externými organizáciami.

2.8 Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, staroslivosť, strava pod.) a vyžívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností 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 so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkom, ktoré by prijímateľ sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma 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.

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov na kvalitu vzhľadom na sociálne služby s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie.

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované vnútorné pravidlá na podávanie a na riešenie sťažností osôb na kvalitu a na spôsob poskytovania sociálnej služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú vypracované v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa sociálnej služby (pravidlá ľahko čitateľného textu). Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a ďalších osôb. Na zisťovanie spokojnosti poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb.

Poskytovateľ sociálnych služieb aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a ďalších osôb, vyvodzuje zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky poskytovateľ sociálnej služby vníma ako zdroj ďalšieho skvalitňovania ním poskytovaných sociálnych služieb.

2.9 Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či spôsob poskytovania sociálnej služby je v súlade potrebami prijímateľa sociálnej služby. v súlade s cieľom poskytovanej sociálnej služby

Štandard

Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah, a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade so zámerom a s cieľom poskytovanej sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálne služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby nelimituje realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, a vyvodzuje z toho opatrenia. Nestled v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje. Pravidelná supervízia na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna supervízia, skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov). U poskytovateľa sociálnej služby má stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nadviazania možností učiacej sa organizácie. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne sleduje, z pohľadu odbornosti, vývoj metód a postupov sociálnej práce, aktívne vyhľadáva a ponúka možnosti stážových pobytov v domácich organizáciách a v zahraničných organizáciách. Umožňuje svojim zamestnancom sa na stážových pobytach v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením. Poskytovateľ sociálnej služby využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám sú prístupné pre prijímateľov sociálnych služieb, pre jeho rodinu a komunitu.

3.1 určenie postupov , pravidiel, a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecno záväznými právnymi predpismi, a na 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 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 z oblastí ich pracovnej činnosti, z úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov. 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 zamestnancov podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý spolu so zamestnancom je pravidelne vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup ku zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a o preukázateľne ich upozorňuje na pripravené na realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancov zúčastňovať sa na ďalšom vzdelávaní v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

3.2 System supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný systém externej supervízie a internej supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na skupinovej a na individuálnej úrovni, ale aj na úrovni organizácie.

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie, ktorý aktívne vytvára realizuje a pravidelne hodnotí. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach: supervízia organizácie, riadiacej supervízie pre manažment a supervízia pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou. poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment minimálne raz ročne a extérnu supervíziu, alebo supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou, alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.

IV. Oblasť : Prevádzkové podmienky

4.1 zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálneho vybavenia, 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 poskytovanie sociálnej služby 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 poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platným právnymi predpismi.

Indikátor

Priestorové štandardy zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je poskytovaná sociálna služba, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a s platnými právnymi predpismi a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania. Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je poskytovaná sociálna služba, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je poskytovaná sociálna služba, umožňujú prijímateľovi sociálne služby uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôbujú potrebám prijímateľov sociálnych služieb a vytvárajú vhodné podmienky na naplnenie cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb. Vzhľad priestorov pobytovej sociálnej služby a ich vybavením (účelnosť, útulnosť, disponibilita) pripomína vybavenie bežnej domácnosti.prijímateľ docielnej služby, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou , má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením tak, aby toto vybavenie splňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a aby neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb .

4.2 určenie postupu a spôsobu spracovávania a poskytovania informácií o poskytovaní sociálnej služby (informačná stratégia) ktoré sú dostupné pre prijímateľa sociálnej služby, pre jeho rodinu, komunitu, a pre verejnosť v prijateľnej a v zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiovizuálna podoba, alebo video záznam, internetová stránka)

Štandard

Prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodiny, komunity a verejnosti poskytovateľ sociálnej služby poskytuje také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplne a v zrozumiteľnej forme.

Indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný postup a spôsob spracovania a poskytovania informácií o sociálnej službe na mieste, na ktorom sú poskytované sociálne služby, v mieste komunity a na verejnosti, a podľa neho postupuje. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracovania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe. Informácie o sociálnej službe sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu. Na poskytovanie informácií o sociálnej službe sú použité v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie. Poskytovateľ sociálnej služby si overuje dostupnosť, úplnosť, a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách, a získané poznatky aktívne premieta do informačnej stratégie.

4.3 Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom č.448/2008 Z.z.o sociálnych službách alebo hodnotenie záverečného účtu

Štandard

Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67 a (zákona č.448/2008 Z.z.o sociálnych službách). 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.

Indikátor

Výročná správa alebo záverečný účet poskytuje prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunitě a verejnosti relevantné, zrozumiteľné a hodnoverné informácie o činnosti a o hospodárení poskytovateľa sociálnej služby za obdobie prechádzajúceho kalendárneho roka. Poskytovateľ sociálnej služby má presne definovaný proces prípravy a spracovania výročnej správy v súlade so zákonom a má určených zamestnancov zodpovedných za tento proces. Výročná správa alebo záverečný účet sú dostupné v tlačenej podobe na obvyklom a na všeobecne prístupnom mieste v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a v elektronickej podobe na webovej stránke poskytovateľa sociálnej služby.