

# Štandardy kvality poskytovania sociálnej služby krízovej intervencie v zariadení Útulok Ružomberok

**Miesto poskytovania sociálnej služby: Ul. Scota Viatora 12, 034 01 Ružomberok**

Predpokladom poskytovania kvalitných sociálnych služieb je poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života klientov. Uplatňuje sa systém manažérstva kvality ako nástroj trvalého zlepšovania všetkých činností v Útulku bez prístrešia. Dôraz kladieme na tieto oblasti:

## ***1. Ľudská a občianska dôstojnosť,***

### **a) Sloboda pohybu**

- Klient sa môže slobodne pohybovať v zariadení, má prístup do všetkých miestností, okrem kotolne a bytu správcu ubytovne, ktorá sa nachádza na 1. a 2. Poschodí. Tiež nemajú prístup do priestorov ubytovne.
- Klient môže slobodne opustiť zariadenie a vrátiť sa späť v čase, ktorý si určí sám. Klienti s poruchami orientácie, u ktorých je predpoklad, že nenájde cestu späť, alebo klienti u ktorých je obava z recidívy sú sprevádzaní zamestnancom či k lekárovi, na úrady, do obchodu, do ostatných organizácií podľa potrieb klienta. Nemožnosť samostatného pohybu slúži ako prevencia poškodenia a ohrozenia života a zdravia klienta a ostatných spoluobčanov.

### **b) Sloboda prejavu a výberu**

- Klient môže slobodne prejsť svoj názor ako spokojnosť aj nespokojnosť na všetkých úrovniach riadenia prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov: pravidelné rozhovory, schránka podnetov, pripomienok, pochvál, návrhov a sťažností, alebo v priamej komunikácii so sociálnym pracovníkom, taktiež u vedúcej sociálneho oddelenia.
- Klient môže navrhovať zlepšenia a skvalitnenia podmienok života v zariadení, zlepšenia a skvalitnenia poskytovanej sociálnej služby.
- Klient má možnosť výberu v rámci poskytovanej sociálnej služby – trávenie voľného času a podobne.

### **c) Sloboda vierovyznania**

- Prijatie klienta do zariadenia nie je podmienené náboženským vierovyznaním.
- Klient má možnosť zúčastňovať sa bohoslužieb v blízkom okolí.

### **d) Právo na súkromie**

- Klient prichádza do zariadenia, kde je izba vybavená základným vybavením, má vlastnú posteľ, spoločný stolík, na chodbe má vlastnú skriňu kde si môže odložiť osobné veci. Má možnosť priniesť si oblečenie, obraz, lampu, fotografie a pod.

- Personál pred vstupom do miestnosti vždy zaklope.
- Personál rešpektuje súkromie klientov a ich intimitu pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch podľa želania klienta.
- V zariadení sa nachádza spoločenská miestnosť, kde môžu vykonávať spoločenské a záujmové činnosti podľa svojho uváženia.
- Pri ubytovaní klientov sa kladie dôraz na rešpektovanie osobnosti klienta a jeho individuálne potreby.

## **2. Sociálny status, komunita, vzťahy, rodina**

### **a) Návštevy**

- V zariadení nie sú povolené návštevy na izbách, ale môžu sa stretávať s príbuznými, priateľmi, známymi, dobrovoľníkmi, či inými osobami za účelom zlepšenia sociálnej situácie a sociálneho statusu v spoločenskej miestnosti ak nie je obsadená, alebo ak to ostatným klientom nevadí.
- Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov klientov, napomáhajú kontaktom.
- Zariadenie vytvára podmienky na realizáciu návštev. Tie sa môžu konať v spoločenskej miestnosti alebo v exteriéri areálu zariadenia.

### **b) Spolupráca s rodinou**

- Zariadenie sa usiluje zapojiť do pomoci klientovi aj príslušníkov rodiny napríklad aj návštevou v domácom prostredí, či pravidelnými návštevami v zariadení.
- Zariadenie podporuje kontakt klienta s rodinou, ktorý má napomôcť ku zlepšeniu vzťahov s rodinou, príbuznými.
- V zariadení pracovníci, ktorí zabezpečujú kontakt s rodinou sú oboznámený s rodinnou situáciou klienta.
- Zariadenie spolupracuje s príbuznými klientov, napríklad im poskytuje sociálne poradenstvo.

### **c) Voľno-časové aktivity**

- Voľno-časové aktivity vychádzajú z potrieb a záujmov klienta a sú ponúkané denne v dopoludňajších aj popoludňajších hodinách, ale zvyčajne v popoludňajších hodinách.
- Klienti majú právo slobodného rozhodnutia účasti na aktivitách a majú možnosť slobodného výberu voľno-časovej aktivity.
- Klienti majú možnosť participovať na forme vyplnenia voľného času
- Zariadenie pravidelne sprístupňuje informácie o podujatiach organizovaných mimo zariadenia, ktoré sú pre klienta dostupné.
- Zariadenie pravidelne organizuje spoločenské akcie ako napríklad spoločná kapustnica, fašiangové šišky. V zariadení sa nachádza spoločenská miestnosť s kuchynkou, kde sú organizované takéto akcie

### **3. Odborný a profesionálny prístup**

#### **a) Kvalifikovanosť pracovníkov**

- V zariadení pracuje tím kvalifikovaných odborníkov.
- Pracovníci majú zodpovedajúce vzdelanie, úmerné potrebám klienta
- Mestský úrad podporuje aktivity zamestnancov smerujúce k zvyšovaniu ich kvalifikácia a k získaniu nových poznatkov a rozširovaniu znalostí a zručností prostredníctvom kurzov, vzdelávania a podobne.
- Tímová práca sa uskutočňuje na základe individuálnych programov za aktívnej účasti klienta ak to umožňuje jeho zdravotný a psychický stav. Vypracovávajú sa individuálne plány, ktoré slúžia na zlepšenie celkovej situácie klienta.
- Každoročne sa vykonáva Supervízia, ktorá patrí k najúčinnnejším nástrojom podpory a pomoci sociálnym poradcom, sociálnym pracovníkom a cez nich samotným klientom.

### **4. Zdravotná starostlivosť**

V zariadení sa neposkytuje zdravotná starostlivosť pre klientov.

#### **a) Pravidelné zdravotné prehliadky**

- Klient má možnosť vybrať si vlastného lekára, podľa spádovej oblasti. Pre oblasť a ulicu Scots Viatora je to praktická lekárka MUDr. Jela Turská.
- Zariadenie sprostredkuje kontakt klienta s lekárom, ktorý mu ponúka lekársku starostlivosť.
- V zariadení neordinuje žiadna lekárka.
- Klient má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulantného vyšetrenie, predpis liekov a odporúčania na odborné vyšetrenia sprostredkované personálom zariadenia s praktickou lekárkou.
- Zariadenie v prípade potreby zabezpečuje sprievod na odborné vyšetrenia.
- Zariadenie nedisponuje kompenzačnými pomôckami, ale v prípade potreby zabezpečí, sprostredkuje klientovi poradenstvo ako danú pomôcku získať a čo treba preto urobiť – zabezpečí poradenstvo. V prípade, že si to klient nevie alebo nemôže zabezpečiť sám, vykonajú to zamestnanci zariadenia.

### **5. Stravovanie**

Zariadenie neposkytuje stravovanie klientom.

#### **a) Stravovacie podmienky**

- Stravu si môžu klienti pripravovať v spoločenskej miestnosti, ktorá slúži aj ako kuchynka, keďže je tam elektrický sporák a veľký stôl určený na prípravu jedál.

- Zariadenie môže sprostredkovať klientovi obedy v neďalekej jedálni v škole Obchodnej akadémie, alebo mu môžu byť dovážané ako doplnková služba.
- Klient po príprave jedla, môže konzumovať jedlo na izbe, keďže priestory kuchynky sú obmedzené a klientov v zariadení je viacero s rôznymi stravovacími návykmi.
- Klientovi je poskytnuté poradenstvo ohľadom potravinovej pomoci, ktorá je sprostredkovaná za pomoci potravinovej banky Slniečko. Tiež je informovaný o potravinovej pomoci – potravinových balíčkoch, ktorá je financovaná z európskej únie.
- Klientovi je poskytnuté poradenstvo ohľadom možností stravovania sa v zariadení, alebo mimo neho, napríklad za pomoci Jednoty Baptistov, ktorý na námestí Andreja Hlinku podávajú bezplatne jedlo ľuďom v núdzi.

## **6. Finančné náklady**

### **a) Finančné spravovanie**

- Klienti sú zamestnancami vedený k lepšej finančnej gramotnosti.
- Klientom je sprostredkované poradenstvo ohľadom štátnych sociálnych dávok, tiež jedno rázovej finančnej pomoci od mesta Ružomberok.
- Klientom je umožnená úschova finančných prostriedkov, pre lepšie narábanie s finančnými prostriedkami.

## **7. Humánnosť prostredia a služieb**

### **a) Integrita v prostredí**

- Integrovanosť zariadenia v prostredí je dostatočná, čo umožňuje dostupnosť rôznych typov služieb ako napríklad: obchod, pošta, kaderníctvo, autobusová zástavka, relatívne v blízkosti sa nachádza aj železničná stanica, cukráreň, čo súvisí aj s možnosťou nadviazania a rozvíjania rôznych typov sociálnych kontaktov.
- Zariadenie je umiestnené na periférii centra mesta a klienti sa môžu do zariadenie dostať pohodlným spôsobom aj pešo z každej časti mesta Ružomberok.

### **b) Služby**

- Zariadenie participuje na zabezpečení ďalších služieb pre svojich klientov podľa ich potreby.
- Klienti majú voľný prístup k službám poskytovaných mimo zariadenia.
- V zariadení sa poskytujú služby osobnej hygieny, služby pracovne. Klienti majú možnosť podľa potreby využívať tieto služby.
- V zariadení je poskytovaná možnosť bývania, pričom je dodržaný základný štandard. V zariadení sú izby: mužská 10 a 4 posteľová, ženská 4 posteľová.

- Pri poskytovaní služieb sa usilujeme podporiť a zvýšiť kvalitu každodenného života klienta, zabezpečiť a ochraňovať jeho sociálne blaho, umožniť jednotlivcovi rozvoj osobnosti a ľudského potenciálu vo všetkých jeho zložkách, zachovávať ľudskú dôstojnosť, aktivizovať prijímateľov sociálnej služby podľa ich schopností a možností, prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.
- Zariadenie ponúka služby v súlade so zákonom o sociálnych službách č. 448 Z. z..
- Poznaním potrieb klientov orientovaným na všetky oblasti života človeka je podmienené poskytovanie sociálnych služieb danej skupine klientov. Predpokladom kvalitných služieb je teda poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života klientov. Nie je postačujúce klienta zabezpečiť len materiálne, rovnaký dôraz kladieme aj na pozitívne kontakty v zmysle ich kvality, nie kvantity, či na možnosť sebarealizácie klientov. Samotná skutočnosť straty domova, prechod na ulicu, a z ulice do zariadenia predstavuje pre mnohých klientov konfliktnú situáciu vrátane ich vlastných nepriaznivých situačných konfliktov s rekapituláciou etapových životných diania, ktoré ich do tohto stavu doviedli. Východiskom z tejto situácie môžu byť adekvátne medziľudské vzťahy, zmysluplná organizácia dňa s ponukou rôznorodých aktivít, ktoré vyplňajú voľný čas, ale aj oddych, relaxáciu a sprostredkovanie priaznivých zážitkov.

## **Sociálne poradenstvo**

Základné poradenstvo v sociálnej a právnej oblasti, ako i pri bežných problémoch každodenného života je poskytované sociálnym pracovníkom. V prípade potreby špecializovaného sociálneho poradenstva, alebo právneho poradenstva, a pri riešení problémov presahujúcich kompetencie sociálneho poradenstva je daný problém konzultovaný respektíve priamo riešený s odborníkmi z danej oblasti, ktorej sa to týka.

## **Sociálna rehabilitácia**

Pri práci s klientom kladieme dôraz na jeho rehabilitáciu a to nie len sociálnu ale obsahujúcu všetky zložky rehabilitácie s úsilím ovplyvniť všetky funkcie, a to tak somatické, ako aj mentálne vychádzajúc z kvantitatívne a kvalitatívne znížených dispozícií. Systematickou rehabilitáciou sa usilujeme za aktívnej spolupráce klientov zlepšiť sociálny status a sociálnu situáciu klientov. Dôraz kladieme na posilnenie samostatnosti, sebestačnosti a sebarealizácie prijímateľov sociálnej služby vychádzajúc z psychologickej, lekárskej a sociálnej diagnostiky. Usilujeme sa zabezpečiť bezpečné prostredie pri zachovávaní ľudskej dôstojnosti a rovnakého rešpektu aký sa prejavuje ktorémukoľvek inému človeku, sprostredkovať mu dostatok informácií a koordinované služby, tak ako sociálne tak aj zdravotnícke.

## **Ubytovanie**

Zariadenie je umiestnené na periférii centra mesta v blízkosti rôznych služieb, čím je v čo najväčšej miere zabezpečená dostupnosť služieb. Zariadenie sa nachádza na prízemí

sociálnej ubytovne na ulici Scota Viatora a vnútorný interiér budovy je bezbariérový. V zariadení sa nachádzajú izby: mužská 4 a 10 lôžková, a 4 lôžková ženská izba. Kvalitu svojho bývania môže klient priamo ovplyvniť osobným prístupom, nekonfliktnosťou. Tiež si môže doplniť základné vybavenie izby osobnými predmetmi a vecami ako sú fotografie, kalendár... V blízkosti zariadenia je kostol, kde môžu uspokojovať svoje duchovné potreby. Záujmovej a spoločenskej činnosti ako aj individuálnym spoločenským potrebám sa môžu venovať v spoločenskej miestnosti, ktorá slúži aj ako kuchynka určená tiež na prípravu jedla. V exteriéri sa nachádza trávnatá plocha, kde môžu klienti byť na čerstvom vzduchu, tiež sú tam natiahnuté žinky, kde si môžu v prípade pekného počasia usušiť vypraté oblečenie. Taktiež v prípade pekného počasia sa tu môžu klienti stretávať s rodinou, známymi a priateľmi. Tiež tu môžu hrať bedminton. Pohyb na čerstvom vzduchu blahodarne pôsobí na duševné aj telesné zdravie, posilňuje svaly a zlepšuje krvný obeh.

## **Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva**

Bežné a celkové upratovanie zabezpečuje klient samostatne v zariadení v rámci pracovnej terapie. Tiež čistenie objektu, pranie, žehlenie, údržbu šatstva a bielizne. Pri údržbe šatstva a bielizne aktívne pracujú samotní klienti, ktorý v rámci pracovnej terapie zažívajú odtrhnuté gombíky, pútka, realizujú drobné a menej náročné opravy šatstva a bielizne. Klienti v rámci pracovnej terapie rovnako participujú pri čistení exteriéru budovy, kde každoročne organizujeme brigády spojené s menšími prácami – kosenie a hrabanie trávy, trhanie trávy okolo chodníku, zbieranie odpadkov, ohorkov z cigariet a podobne.

## **Ďalšie činnosti**

### **1. Utváranie podmienok na úschovu cenných vecí**

Pri príchode klienta do zariadenia alebo počas jeho pobytu v zariadení, má klient právo požiadať o úschovu cenných vecí. Finančné prostriedky uschovávame v malom zamykajúcom trezore. Úschova cenných vecí je v kompetencii správcov zariadenia.

### **2. Zabezpečenie záujmovej činnosti, zabezpečenie pracovnej terapie**

Jednou z veľmi dôležitých činností v zariadení je organizácia voľného času klientov a jeho vyplňanie zmysluplnými aktivitami. Pri práci využívame rôzne metódy, techniky a formy práce s klientom. Základnou metódou používanou pri práci s klientom je rozhovor, ktorý realizujeme ako samostatnú metódu, rovnako ako jednu z techník pri realizácii iných metód. Neoddeliteľnou súčasťou rozhovoru je aj ďalšia využívaná metóda, ktorou je pozorovanie ako zámerné a plánované sledovanie klienta s cieľom spoznania klientovho vnútorného prežívania. Ako sme už uviedli pri práci s klientom kladieme dôraz na jeho rehabilitáciu zahrňujúcu všetky zložky – sociálnu, výchovnú, zdravotnú ale aj pracovnú s cieľom komplexného a koordinovaného využívania medicínskych, sociálnych, výchovných

a pracovných prostriedkov na nácvik a precvičovanie jednotlivca do najvyššej miery s cieľom umožniť klientovi začlenenie do spoločnosti rozumejúc tým jeho účasť na rôznych aktivitách spoločenského života, verejného a súkromného života prostredníctvom programov a aktivít:

- **Integračné programy**

Návšteva divadla, rôznych Vianočných koncertov a kultúrnych podujatí, s cieľom zabezpečiť klientom kontakt so spoločenským prostredím a nepripustiť tak izoláciu klientov, a sprostredkovať im možnosť získať pozitívne zážitky.

- **Záujmové činnosti**

Zahrňajú rôznorodé aktivity zamerané na zmysluplné využívanie voľného času. Patria sem rôzne spoločenské hry (šach, dáma, žolík, sedma, prší,...) Záujmové aktivity sú zamerané na tréning pamäti, hrubej motoriky a na spríjemnenie voľného času. Popri týchto záujmových činnostiach majú možnosť konverzácie a tiež možnosť vyjadriť svoje vnútorné pocity ako je radosť, či hnev. V spoločenskej miestnosti je zriadená malá knižnica kde si môžu klienti vybrať podľa vlastného výberu ľubovoľnú knižku, ktorá je dostupná v knižnici. Aktivity sú individuálne podľa klientovho záujmu.

- **Cvičenie, vychádzky**

Vychádzky si organizujú klienti podľa svojej potreby. Motivácia prichádza zo strany zamestnancov zariadenia. Cieľom je podporovať a zachovávať fyzickú kondíciu klienta, pobyt na čerstvom vzduchu, kontakty so širším okolím.

- **Posedenie pri rozhovore**

Cieľom týchto rozhovorov je sprostredkovanie informácií zo sociálnej, kultúrnej či medicínskej oblasti a rôznych iných oblastí života. Taktiež cieľom týchto rozhovorov je spríjemnenie voľného času klientov a zistenie pomocou základnej metódy – pozorovaním ako sa klient stavia k rôznym problémom v rôznych oblastiach života.

- **Kultúrne programy**

Vystúpenia detí, súborov, spoločenské akcie a podobne, ktoré sa konajú v meste Ružomberok a okolí. Cieľom je kultúrne vyžitie, kontakt s inými a odstránenie izolácie.

Nemožno zabudnúť, že vhodne volenou aktivitou je aj duševná práca, premýšľanie, počúvanie hudby, či sledovanie televízie.

Z ďalších aktivít možno spomenúť ešte činnosti každodenného života akými sú napríklad: upratovanie, sezónne práce ako sú napríklad odpratávanie snehu, hrabanie lístia, a ďalšie pomocné práce podľa potreby ako vešanie, či zbieranie bielizne, pečenie, varenie. Cieľom tých aktivít je navrátenie pracovných návykov klientom. Pri realizácii týchto aktivít volíme formy a metódy práce s klientom prispôsobené telesnému a psychickému stavu klienta.

Tieto aktivity sú súčasťou kvalitného programu prijímateľov sociálnej služby, ktorý je terapeutický a dôležitý pre duševný a psychický stav klientov. Umožňujeme klientom mentálnu stimuláciu a príležitosť k vzájomnému zblížovaniu a spoločenskému životu. Tieto aktivity vychádzajúce z potrieb klientov zohľadňujúce funkčné, psychologické zvláštnosti klientov, obsahujú zábavnú aj terapeutickú časť. Poskytovateľ sociálnej služby zároveň utvára podmienky na vykonávanie základnej osobnej hygieny, poskytovanie nevyhnutného ošatenia a obuvi a záujmovú činnosť. Zároveň aj poskytuje osobné vybavenie a nevyhnutné ošatenie a obuv v záujme zvyšovania kvality poskytovanej sociálnej služby aj napriek tomu, že mu zákon utvára podmienok a poskytovanie týchto činností neukladá. Zároveň sa podieľa aj na zabezpečovaní zdravotnej starostlivosti klientom formou návštev praktickej lekárky, ktorá pripadá klientovi. Návštevy u praktickej lekárky sa vykonávajú podľa potreby aj na základe telefonického kontaktu.

## **Štandard poskytovania sociálnej služby krízovej intervencie – určený druh, rozsah a forma poskytovaných služieb.**

### **Druh, rozsah a forma sociálnej služby**

Zariadenie poskytuje sociálne služby na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb podľa zákona č 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov. Zariadenie útulok bez prístrešia poskytuje sociálne služby pre fyzické osoby, ktoré nie sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby. Zariadenie poskytuje služby fyzickým osobám, ktorý sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii, pričom sú ohrozený sociálnym vylúčením alebo majú obmedzenú schopnosť sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy a to buď z dôvodu, že nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb, alebo pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností. V zariadení sa poskytuje:

- Sociálne poradenstvo
- Sociálna rehabilitácia
- Ubytovanie
- Pranie, žehlenie, údržba bielizne

Zabezpečuje sa:

- Záujmová činnosť
- Úschova cenných vecí a finančných prostriedkov

Rozsah poskytovania sociálnej služby je na čas neurčitý.

V zariadení Útulok bez prístrešia sa poskytuje pobytová forma sociálnej služby. Pobytová sociálna služba sa poskytuje ako celoročná sociálna služba. Pobytovú sociálnu službu

poskytujeme na základe zmluvy uzatvorenej klientom, prijímateľom sociálnej služby s mestom Ružomberok.

### **Štandard odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby**

Záujemca o sociálnu službu je pred uzatvorením zmluvy oboznámený so všetkými podmienkami a pravidlami poskytovania služieb v našom zariadení. Vedúci zariadenia alebo oprávnený sociálny pracovník zisťuje čo záujemca od služby očakáva, spraví si individuálny plán práce a spoločne sa potom formuje akým spôsobom bude poskytovaná služba a aké budú dosiahnuté ciele.

- Ciele, ktoré by mala sociálna služba naplňovať stanovuje sám prijímateľ sociálnej služby.
- Vedúci pracovník alebo oprávnený sociálny pracovník dohodne aká forma, priebeh, podmienky a rozsah služieb bude poskytnutý
- Osobné ciele sa dohodnú a vychádzajú z možnosti a schopností záujemcu o službu.
- Informácie o službe sú záujemcovi o službu poskytované s ohľadom na jeho situáciu a možnostiam vnímať ich v takom rozsahu, aby záujemca o službu poznal, že služba bude naplňovať jeho potreby.

### **Štandard vypracovania, hodnotenia a revízie anamnéz klienta, a individuálneho plánu prijímateľa služby**

- Poskytovateľ sociálnej služby je povinný rozsiahle zistiť sociálnu situáciu klienta, aby sa kompetentný pracovník vedel lepšie zorientovať v klientovom probléme. Na základe zistených informácií je tiež povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopnosti a cieľov prijímateľa sociálnej služby.
- Tiež je povinný viesť individuálne záznamy o klientovi o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby

#### **Anamnéza klienta**

Pre získanie komplexných informácií je anamnéza rozdelená na viaceré časti: osobná, rodinná, profesijná, zdravotná a anamnéza klientovho problému. Vďaka týmto získaným informáciám sa vie oprávnený pracovník lepšie zorientovať v probléme klienta a vie navrhnúť možnosti riešenia sociálnej situácie klienta.

#### **Individuálny plán práce klienta**

Individuálny plán práce je rozdelený do viacerých častí. Obsahuje: očakávania klienta od spolupráce, osobné ciele, určenie jednotlivých krokov na dosiahnutie cieľa a zhodnotenie spolupráce. Z uvedeného vie oprávnený pracovník zistiť aké má prijímateľ sociálnej služby osobné ciele a vie navrhnúť možnosti riešenia situácie.

#### **Plán poskytovania sociálnych služieb**

- Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov
- Poskytovanie osobného nevyhnutného ošatenia, obuvi a vybavenia klientov
- Spolupráca s rodinou, pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie
- Úschova cenných vecí, cenín
- Ubytovaním zabezpečiť ochranu, podporu a rozvoj klienta v rôznych oblastiach
- Možnosť zabezpečenia stravovania, alebo donáška stravy do zariadenia
- Pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva
- Výchova a pracovná terapia
- Záujmová činnosť - vychádzky do blízkeho okolia, pobyt na čerstvom vzduchu, sezónne športové aktivity – bedminton, stolný tenis, plávanie, bicyklovanie, maľovanie, čítanie, štrikovanie, spoločenské hry, kultúrne podujatia, ktoré sa plánujú podľa požiadaviek klientov.
- Poskytovanie služby strediska osobnej hygieny a služba práčovne

## **Program sociálnej rehabilitácie**

Podľa zákona č. 448/2008 o sociálnych službách je sociálna rehabilitácia odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti fyzickej osoby rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobsluže, pri úkonoch starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách.

Sociálna rehabilitácia je proces, v ktorom fyzická osoba prijímateľ sociálnej služby, absolvuje nácvik potrebných zručností, ktoré smerujú k dosiahnutiu samostatnosti a sebestačnosti v maximálnej možnej miere, s cieľom dosiahnutia čo najvyššieho stupňa spoločenskej integrácie. Ide o aktívne nástroje a väčšinou služby, ktoré majú pôsobiť na znižovanie miery závislosti osoby. Jedná sa o vedenie domácnosti, nácvik špeciálnych komunikačných zručností, nácvik sociálnej komunikácie, poradenstvo. Sociálna rehabilitácia je súbor opatrení spoločnosti k zabezpečeniu dôstojného a maximálne možného hodnotného života. Pri sociálnej rehabilitácii dôležitú úlohu hrajú faktory osobnosti, rodinné zázemie či komunita v ktorej klient žije alebo žil. Veľmi dôležitá je individuálna schopnosť aktívne realizovať rehabilitačný proces. Výsledkom je schopnosť nájsť cestu začleniť sa do spoločnosti, získať naspäť pracovné návyky, pomocou pracovnej terapie a iné:

- Podpora samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti
- Rozvoj a nácvik zručností
- Sociálna komunikácia – rozvoj reči, rečového kontaktu, slovnej zásoby, vedenie dialógu
- Podpora a rozvoj sociálnych vzťahov
- Sociálne aktivity – spoločenské, kultúrne a športové podujatia

## **Hodnotenia**

V zariadení sa vykonáva hodnotenie priebehu poskytovania sociálnej služby na základe vypracovaných individuálnych plánov pre jednotlivých klientov. Rešpektujeme individualitu každého klienta a poskytujeme mu čas a priestor na riešenie jeho situácie.

## **Štandard preventívnych opatrení, aby nedochádzalo k porušeniu základných ľudských práv a slobôd**

Štandard, aby nedochádzalo k porušovaniu základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby:

- **Dohodnutie záujmovej činnosti prijímateľov sociálnej služby**
- **Dodržiavanie denného režimu**
- **Vzdelávanie v danej oblasti**
- **Čítanie potrebnej literatúry, časopisov, publikácií**
- **Celoživotné vzdelávanie**
- **Osveta, televízia, časopisy na danú problematiku**

Zamestnanci zariadenia vo svojej činnosti rešpektujú základné ľudské práva, ich nároky vyplývajúce z ďalších platných obecne záväzných noriem a pravidiel občianskeho spoluzitia.

Stanovené oblasti v ktorých by mohlo dôjsť v súvislosti s poskytovaním služieb k porušeniu práv užívateľov. Ide o oblasti:

- Ochrana osobnej slobody
- Ochrana súkromia osobných údajov
- Ochrana pred akýmkoľvek formami zneužívania, nútenými prácami a diskrimináciou

## **Štandard uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby**

Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Zmluva musí byť uzatvorená spôsobom, ktorý je pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný. Záujemca o službu je pred uzatvorením dohody oboznámený so všetkými podmienkami poskytovania služieb. Vedúca oddelenia alebo oprávnený pracovník zariadenia zisťuje, čo záujemcovia od služby očakávajú, a spoločne potom formulujú akým spôsobom bude služba poskytnutá. Sociálny pracovník dohodne s prijímateľom sociálnej služby ciele aké by mala služba naplniť.

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby musí obsahovať:

- Údaje poskytovateľa a prijímateľa sociálnej služby
- Predmet plnenia sociálnej služby
- Druh, formu a rozsah sociálnej služby
- Čas plnenia a miesto poskytovania sociálnej služby
- Sumu úhrady za sociálne služby, jej spôsob určenia a platenia
- Podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu
- Dôvody odstúpenia od zmluvy
- Všeobecné ustanovenia
- Záverečné ustanovenia

- Čas vyhotovenia zmluvy
- Podpisy poskytovateľa a prijímateľa sociálnej služby

Prijímateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu.

Poskytovateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, ak:

- Prijímateľ sociálnej služby hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo pravidiel štatútu útulku najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, ktoré narúšajú občianske spolužitie alebo nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu.
- Prijímateľ sociálnej služby inak hrubo porušuje pravidlá a štatút útulku a to: svojvoľne nechá prenocovať cudzie osoby, svojvoľne vynáša inventár z izieb, opakovane nosí do priestorov útulku alkoholické nápoje alebo iné omamné látky, fajčí v priestoroch zariadenia, hrá hazardné hry, ruší nočný pokoj od 22:00 do 6:00, alebo sa arogantne správa, slovne a fyzicky napáda ubytovaných klientov a pracovníkov zariadenia, tiež môže poskytovateľ sociálnej služby zmluvu vypovedať z dôvodu, keď klient nespolupracuje a aktívne nepracuje na zlepšení sociálnej situácie, na zabezpečení vlastného príjmu a vlastného bývania.

## **Štandard pri poskytovaní informácií**

Naše zariadenie sprístupňuje potencionálnym klientom informácie pomocou terénnej sociálnej práce. Poskytujeme im informácie o možnostiach riešenia ich situácie, kde sa zariadenie nachádza, sociálne poradenstvo. Zariadenie ma spracovaný súbor informácií o svojej službe, ktorý je poskytovaný potencionálnym prijímateľom sociálnej služby počas terénnej sociálnej práce. Informácie sú zverejnené aj na webovej stránke [www.ruzomberok.sk](http://www.ruzomberok.sk).

## **Štandard podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby**

Užívatelia sociálnej služby sa môžu sťažovať na kvalitu alebo spôsob poskytovania sociálnych služieb, v prípade že by boli akýmkoľvek spôsobom ohrození. Naše zariadenie má stanovené pravidlá a postup podávania sťažností. Sťažnosť sa môže uskutočniť písomnou alebo ústnou formou, za prítomnosti zodpovedajúcej osoby, ktorá urobí zápis o sťažnosti.

Prijímatelia sociálnej služby sa môžu obrátiť priamo v zariadení na sociálneho pracovníka Tomáša Zvadu, alebo povereného pracovníka Pavla Révaja. Tiež sa môžu so sťažnosťou obrátiť na vedúcu oddelenia sociálnych služieb a zdravotníctva Dagmar Majeríkovú. Alebo na adresu: Námestie Andreja Hlinku 1, 03401 Ružomberok. Alebo na telefónnom čísle: 044/4314449, mobil: +421907809200.

Prijímatelia sociálnej služby sa môžu priamo alebo písomnou formou obrátiť aj na Ministerstvo, ktoré vykonáva dohľad nad dodržiavaním zákona 448/2008 o sociálnych

službách a o zmene a doplnení zákona č 445/1991 o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov. Na drese: Špitálska 4,6,8, 816 43 Bratislava, alebo na telefónnom čísle: 02/20460000

### **Štandard pri sprostredkovaní a využívaní inej sociálnej služby podľa potrieb**

Zariadenie aktívne podporuje užívateľa vo využívaní bežných služieb, ktoré sú v danom mieste verejné. Ďalej zariadenie podporuje užívateľa sociálnej služby vo využívaní vlastných prirodzených sietí, ako je rodina a priatelia. V prípade potreby umožňuje využívanie ďalších sociálnych služieb. Naše zariadenie nenahradzuje inštitúciu, ktorá poskytuje bežné služby verejnosti (zdravotnícke zariadenie, spolky, záujmové kluby a tak ďalej). S týmito inštitúciami zariadenie v prípade potreby spolupracuje. V súlade s práním užívateľa zariadenie vytvára príležitosti pre zmysluplné vzťahy užívateľa s rodinou a ďalšími blízkymi ľuďmi. Ak nemôže zariadenie pokryť rozsahom a odbornosťou či kompetentnosťou potreby užívateľa služieb, sprostredkováva pre užívateľa služby iných odborníkov alebo inštitúcií.

Vypracoval: Bc. Tomáš ZVADA , sociálny pracovník .....

Schválil: Ing. Dagmar Majeríková, ved. odd. sociálnych služieb .....