Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,
kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Zriaďovateľ: Obecný úrad Klenovec

Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby Komunitné centrum Klenovec

Obec Klenovec 2026

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

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

Pri jednotlivých kritériách, štandardoch je uvádzaný opis spôsobu jeho napĺňania a prehľad dokumentácie. K vypracovaniu štandardov kvality boli informácie čerpané z dokumentov: Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v platnom znení; Štandardy kvality komunitných centier [1]; Dokumenty: Spolu pre komunity – aktivita KC/NDC/NSSDR (Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC/NDC/NSSDR, Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR, Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone KC/ND/NSSDR) s platnými prílohami. [2]

Obec Klenovec poskytuje podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, sociálnu službu podľa § 24d Komunitné centrum. V komunitnom centre sa fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. h)

poskytuje:

- ✓ základné sociálne poradenstvo,
- ✓ pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- ✓ pomoc pri príprave na školské vyučovanie hravou formou a sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia,

vykonáva preventívna aktivita,

zabezpečuje záujmová činnosť.

V komunitnom centre sa vykonáva: komunitná práca a komunitná rehabilitácia.

Sociálnu službu v komunitnom centre možno poskytovať: ambulantnou sociálnou službou a terénnou sociálnou službou.

Podmienky poskytovateľa plniť Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby v KC sú stanovené v prílohe č. 2 k zákone č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby v komunitnom centre tvoria III. oblasti:

I. oblasť: Procedurálne podmienky (15 kritérií)
II. oblasť: Personálne podmienky (5 kritérií)
III. oblasť: Prevádzkové podmienky (5 kritérií)

[1] https://www.ia.gov.sk/wp-content/uploads/2023/10/Standardy-kvality-KC-B5-2022-preview.pdf?csrt=3196852198259874869

[2] https://www.ia.gov.sk/narodny-projekt-terenna-socialna-praca-a-komunitne-centra/dokumenty-kc-ndc-nssdr/index.html?csrt=3196852198259874869

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Legislatívny rámec

Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	***1.1 Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby***
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju napĺňa a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.
Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty)	• účel sociálnej služby v KC • poslanie komunitného centra • vízia komunitného centra • ciele komunitného centra • postup pri vykonávaní činnosti komunitného centra **Účel** sociálnej služby - § 2 ods. 1 a 2, zákona 448/2008 o sociálnych službách **Účelom sociálnej služby (v komunitnom centre)** je odborná, alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktorých cieľom je podporovať sociálne začlenenie občanov a uspokojovať sociálne potreby ľudí v nepriaznivej sociálnej situácii. Za nepriaznivú sociálnu situáciu sa považuje stav sociálnej núdze fyzickej osoby, rodiny a komunity, v ktorom sa táto osoba, rodina, komunita nachádza z dôvodu, že nemá zabezpečené základné životné potreby, pre svoje životné návyky, pre spôsob života, pre ohrozenie správaním iných fyzických osôb alebo z dôvodu, že sa stala obeťou obchodovania s ľuďmi (Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020,) **Účelom** sociálnej služby je podpora nezávislosti a sociálneho začlenenia užívateľa služby v komunitnom centre. Vízia, poslanie, stratégia, ciele a postupy sú «červenou niťou“ činnosti poskytovateľa v čase smerom k napĺňaniu tohto účelu (Repková K., 2017, Sociálne služby Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve) **Poslaním komunitného centra** je podpora **pozitívnej zmeny, posilňovanie sociálnej súdržnosti v obci a presadzovanie sociálnej inklúzie** znevýhodnených skupín obyvateľov. Komunitné centrum sa usiluje o **zmocňovanie k prekonávaniu problémov** (chápaného na individuálnej aj skupinovej úrovni), podporuje budovanie **občianskych**

	komunít, kompetentných k prekonávaniu problémov a založených na participácii ich členov.(Štandardy komunitných centier) **Vízia komunitného centra** je, podporovať komunitný rozvoj a sociálnu integráciu na lokálnej úrovni vzájomnou koordináciou a prepojenosťou aktivít s využitím špecifických prístupov. **Cieľom komunitného centra** je podporovať sociálnu inklúziu a pozitívne zmeny s dôrazom na marginalizovanú rómsku komunitu prostredníctvom komunitnej práce v komunitnom centre. Komunitné centrum je zamerané na napĺňanie nasledovných cieľov: ✓ Zlepšovanie sociálnej situácie jednotlivcov a rodín v MRK ✓ Sprostredkovanie kontaktu so širším prostredím, podpora začleňovania do existujúcich sociálnych sietí, štruktúr, služieb a inštitúcií ✓ Podpora spolupráce a efektívnej koordinácie činnosti subjektov, ktoré zasahujú do situácie sociálne vylúčených osôb (obec, školy, poskytovatelia zdravotníckych služieb, služby zamestnanosti – úrady práce,...) ✓ Prevencia sociálno-patologických javov ✓ Podpora komunitného rozvoja, budovanie celej komunity obce
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)	Zákon č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení vznp Zákon č. 448/2008 Z.z. vznp , Národné priority rozvoja sociálnych služieb (aktuálne pre roky 2015-2020) spracované Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR Program rozvoja obce
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má v **písomnej forme presne definovanú a zverejnenú strategickú víziu** (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a aktívne ju napĺňa a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť .Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľovsociálnych služieb.
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	**Registračná karta** 399.1.a– výpis z registra poskytovateľov sociálnych služieb BBSK zo dňa **Prevádzkový poriadok** Komunitného centra „Klenovec“ **Štandardy KC NP KC** **Informovaný súhlas užívateľa sociálnej služby** **Štandardy komunitnej kvality poskytovanej sociálnej služby (národný projekt TSP KC)** **Plán KC Klenovec**
Praktické naplnenie štandardu:	Komunitné centrum Klenovec má vypracovaný a pri svojej činnosti sa riadi **Plánom komunitného centra**, ktorý obsahuje informácie

	o východiskovom stave, víziu, ciele a úlohy KC, charakteristiku cieľových skupín, spôsoby vyhodnocovania plnenia cieľov a realizácie úloh. Prílohu tvorí Plán činností a aktivít, ktorý je súhrnom základných informácií (časový rámec, socio-demografické východiská, cieľové skupiny, SWOT analýzy, poslanie a ciele, miesto realizácie) o plánovaných pravidelných a nepravidelných činnostiach a aktivitách komunitného centra. Plán sa aktualizuje raz ročne. Komunitné centrum Klenovec sa zameriava: 1.) **na podporu sociálneho a ekonomického rozvoja znevýhodnených skupín obyvateľov obce** (podpora vzdelávania a osobnostného rozvoja členov komunity, spolupráca na riešení problémov, ktoré sa týkajú komunity, riešenie konfliktov v komunite, riešenie problémov spojených so sociálnym znevýhodnením v oblasti zamestnanosti, zdravia, bývania a prístupu k službám – celková podpora zlepšovania životných podmienok a kvality života) 2.) **Podpora rozvoja obce, všetkých jej obyvateľov, skupín a komunít s cieľom zvyšovania sociálnej súdržnosti a sociálnej inklúzie** (podpora svojpomoci, spolupráce medzi komunitami a skupinami obyvateľov obce, aj s miestnymi organizáciami a inštitúciami, podpora tolerancie rôznorodosti v obci, znižovanie etnických predsudkov a stereotypov, podpora participácie všetkých skupín obyvateľov na verejnom dianí v obci)
Najčastejšie problémy v praxi:	Neznalosť metód pre spracovávanie, analýzu a validáciu strategických dokumentov Časová záťaž sprevádzajúca prvé spracovania determinujúcej dokumentácie Nezáujem komunity o spracovanie dokumentácie, nakoľko sa zhodne domnievajú, že ide o odbornú prácu určenú manažmentu sociálnych služieb, bez potreby zasahovanie širšieho okruhu ľudí a subjektov
Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	***1.2 Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom***
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom. Žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery

	a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplynú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.
Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty)	V odbornej literatúre sa v súvislosti s uspokojovaním potrieb osobitných cieľových skupín používa aj pojem *požiadavka* (Repková, 1999), v zmysle osobitných požiadaviek na širšie spoločenské podmienky umožňujúce uspokojovať ich potreby. Používa sa síce pojem potreba, opiera sa však o **koncept sociálnej situácie/sociálnej udalosti,** pri ktorej sa predpokladá, že ju človek nezvládne vlastnými silami alebo ju zvládne len obtiažne. Preto potrebuje nejakú formu **sociálnej intervencie**, napr. sociálnu službu (Matoušek, 2013b). Vynakladanie úsilia na uspokojovanie potrieb ľudí je vo verejnej politike usporiadané na **subsidiárnom princípe**. Znamená to, že predovšetkým sa očakáva úsilie na strane samotnej osoby, potom na strane jej rodiny, prípadne známych a širšieho podporného kruhu, až následne úsilie na strane právne regulovaných sociálnych subjektov (mesta/obce, regionálnej samosprávy, poskytovateľov sociálnych služieb, prípadne úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, MPSVR SR, či iných subjektov). Keďže sociálne služby sú orientované primárne na ľudí, ktorí sa ocitli v zákonom definovaných nepriaznivých sociálnych situáciách, vo väčšine prípadov sa predpokladá, že vlastné úsilie a úsilie rodiny (ak je rodina k dispozícii) nie je k riešeniu vzniknutej situácie postačujúce. Priamo v zákone sa vychádza z toho, že **nepriaznivá sociálna situácia** súvisí s obmedzenou schopnosťou človeka spoločensky sa začleniť a samostatne riešiť svoje problémy (§2 ods. 2 zákona). Preto je nevyhnutné kombinovať jeho vlastné úsilie a úsilie jeho rodiny (vrátane všetkých ostatných bežných – **komunitných zdrojov**) s vonkajšími intervenciami. Ide o činnosť registrovaného poskytovateľa, ktorého sociálna služba svojou povahou (druhom) najviac zodpovedá potrebám osoby v nepriaznivej sociálnej situácii. Komunitné centrum patrí medzi sociálne služby krízovej intervencie, ktoré majú **nízko prahový charakter**. Za sociálnu službu, ktorá má nízko prahový charakter, sa na účely zákona o sociálnych službách považuje sociálna služba, ktorá je pre fyzickú osobu **ľahko dostupná najmä vzhľadom na miesto**, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava, a na výšku úhrady za sociálnu službu. Sociálna služba sa poskytuje anonymne bez preukazovania identity tejto fyzickej osoby dokladom totožnosti a bez ohľadu na prejavy požitia návykovej látky. Cieľom sociálnej služby s nízko prahovým charakterom je uľahčiť fyzickej osobe kontakt so sociálnym prostredím, prístup k sociálnym službám

	alebo k podpore a pomoci poskytovanej podľa osobitných predpisov, a tým podporiť jej začlenenie do spoločnosti. (§24 ods.(3)) Podľa § 24d zákona o sociálnych službách sa v komunitnom centre fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii poskytuje **základné sociálne poradenstvo**, **pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov**, **pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia, vykonáva preventívna aktivita, zabezpečuje záujmová činnosť**. V komunitnom centre sa vykonáva komunitná práca a komunitná rehabilitácia. Vyššie uvedené odborné činnosti možno poskytovať **ambulantnou** sociálnou službou prostredníctvom komunitného centra a **terénnou formou** sociálnej služby prostredníctvom terénneho programu.
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)	Komunitné centrum poskytuje komplexné činnosti a aktivity, ktoré primárne vychádzajú z potrieb cieľových skupín, ako aj a z personálnych, priestorových a materiálnych možnosti/kapacít komunitného centra(Minimálne personálne, priestorové a materiálne požiadavky na zabezpečenie činnosti a aktivít v KC sú upravené v časti - Prevádzkové štandardy.) **§ 11Zákona č. 448/2008**Z.z. vznp o sociálnych službách určuje **druh, formu a rozsah** sociálnej služby podľa nepriaznivej sociálnej situácie **§ 12** zákona o sociálnej službe vymedzuje **druh sociálnej služby**, kde komunitné centrum patrí medzi sociálne služby poskytované v zariadeniach **§13** zákona o sociálnych službách vymedzuje **formu sociálnej služby**, ktorá sa poskytuje ambulantnou formou, terénnou formou, pobytovou formou alebo inou formou podľa nepriaznivej sociálnej situácie a prostredia, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava. **Ambulantná forma** sociálnej služby sa poskytuje fyzickej osobe, ktorá dochádza, je sprevádzaná alebo je dopravovaná do miesta poskytovania sociálnej služby. Miestom poskytovania ambulantnej sociálnej služby môže byť aj zariadenie. Pri ambulantnej sociálnej službe sa neposkytuje pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva. **Terénna forma** sociálnej služby sa poskytuje fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom prostredí alebo v jej domácom prostredí. Terénnu formu sociálnej služby možno poskytovať aj prostredníctvom **terénnych programov**, ktorých cieľom je predchádzať sociálnemu vylúčeniu fyzickej osoby, rodiny a komunity, ktoré sú v nepriaznivej sociálnej situácii. Terénne programy sa vykonávajú odbornými činnosťami alebo ďalšími činnosťami.
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.
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	**Výpis z registra poskytovateľov sociálnych služieb** **Plán komunitného Klenovec** **Prevádzkový poriadok komunitného centra Klenovec**
Praktické naplnenie štandardu:	Komunitné centrumKlenovec poskytuje **komplexné činnosti a aktivity**, ktoré primárne vychádzajú z potrieb cieľových skupín. KC

	zabezpečuje sociálne poradenstvo, pomoc a podporu pri sociálnych problémoch prijímateľa. Komunitné centrum poskytuje sociálnu **službu krízovej intervencie na komunitnej úrovni**. Komunitné centrum poskytuje dostupné, štandardizované odborné činnosti, ďalšie činnosti a aktivity realizované v oblasti podpory sociálnej inklúzie osôb v nepriaznivej sociálnej situácií, ohrozených sociálnym vylúčením alebo s obmedzenou schopnosťou sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy. Sociálnu službu poskytuje **ambulantnou formou v** priestoroch KC alebo **terénnou formou** prostredníctvom terénnych programov. Prevádzková doba KC je v pracovných dňoch: Pondelok – Utorok - 7:30 do 15:30 Streda 7:30 do 17:00 Piatok 7:30 do 14:00
Najčastejšie problémy v praxi:	Absentujúca spolupráca s rodinou Nedostatočná informovanosť užívateľov služieb a ich rodinných príslušníkov
Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	1.3 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o poskytovaní sociálnych služieb vyjadreného jej podpisom). Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.
Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty	**Postup pri uzatváraní zmluvy** o poskytovaní sociálnej služby možno vymedziť ako štandardizovaný proces vymedzený viacerými krokmi (etapami) vedúcimi k hľadaniu súladnosti medzi individualizovanými potrebami, očakávaniami a preferenciami budúceho užívateľa sociálnej služby v komunitnom centre a ponukou komunitného centra. Uzatváranie zmluvy (dohody) o poskytovaní sociálnej služby je súčasťou komplexného procesu, v ktorom podpísanie zmluvy (resp. **uzatvorenie zmluvy ústnou formou** u druhov sociálnych služieb, u ktorých zákon neustanovuje povinnosť uzatvorenia písomnej zmluvy) nadväzuje na predchádzajúcu komunikáciu záujemcu o sociálnu službu a poskytovateľa. Zároveň legitimizuje ďalšie kroky v rámci ich spolupráce (po uzatvorení zmluvy).
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)	**Zákon č. 448/2008 Z.z. vznp - § 74** - Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. **Zmluva o poskytovaní sociálnej služby** musí byť uzatvorená

	spôsobom, ktorý je pre užívateľa sociálnej služby zrozumiteľný. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby uzatvorená písomnou formou nesmie mať charakter zmiešanej zmluvy. **Zákon č. 40/1964 Zb.** Občiansky zákonník vznp - § 9 V prípade neplnoletých užívateľov služieb môže KC po zvážení ich rozumovej a vôľovej vyspelosti uzatvoriť zmluvu aj so samotným užívateľom. **Zákon č. 122/2013** Z. z. o ochrane osobných údajov vznp§4
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný určený postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Vnútorná dokumentácia poskytovateľa musí byť v súlade s platnými právnymi predpismi. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytovanie. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	Komunitné centrum má vypracovanú**Metodiku jednania so záujemcom o službu a uzatváranie zmluvy o poskytovaní SSKI**, ktorý popisuje spôsob informovania záujemcov a užívateľov služby o podmienkach poskytovania sociálnej služby v komunitnom centre, ako aj spôsob uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby s užívateľom. **Súhlas dotknutej osoby na spracovávanie osobných údajov**, poskytnutý v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
Praktické napĺňanie štandardu	Pri prvom kontakte záujemcu o sociálnu službu v komunitnom centre, **určený pracovník informuje záujemcu** o ponuke činností KC, o pravidlách ale aj právach užívateľov a ďalších skutočnostiach, ktoré si komunitné centrum má definované podľa vlastných podmienok (napr. otváracie hodiny KC, možnosť využívať priestory a pomôcky v KC a pod.). Zároveň zisťuje od záujemcu základné informácie, medzi ktoré patrí najmä zistenie jeho motivácie na vyhľadanie služby. Vzhľadom na nízko prahový charakter sociálnej služby komunitného centra **je možné jej využívanie aj bez uvedenia mena a priezviska** či iných identifikačných údajov užívateľa sociálnej služby. Následne je so záujemcom o službu uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnej služby v komunitnom centre, ktorá **sa výlučne uzatvára ústnou formou** a spočíva v dohode o podmienkach (právach a povinnostiach) využívania služieb v komunitnom centre ako zo strany užívateľa, tak aj zo strany komunitného centra. Ústna forma zmluvy sa uzatvára za prítomnosti svedka (ďalší pracovník KC).Komunitné centrum má definované, po koľkej návšteve užívateľa v KC je s ním uzatvorená zmluva o poskytovaní služieb. Najmä v prípade nízko prahových aktivít (klubov pre deti a mládež a pod.) to môže byť napríklad po prvej návšteve dieťaťa na aktivite a pod.

	KC je povinné v prípade: ✓ maloletých užívateľov, uzatvoriť zmluvu o poskytovaní služby so zákonným zástupcom ✓ užívateľov, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony alebo obmedzení v spôsobilosti na právne úkony (v časti, týkajúcej sa zmluvnej slobody) , uzatvoriť zmluvu o poskytovaní služby so súdom ustanoveným opatrovníkom. Zmluva so zákonným zástupcom/súdom ustanoveným opatrovníkom môže mať taktiež aj ústnu formu, avšak odporúča sa získanie písomného súhlasu zákonného zástupcu dieťaťa/súdom ustanoveného opatrovníka. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby je uzatvorená spôsobom, ktorý je pre užívateľa zrozumiteľná. Zmluva sa uzatvára **písomnou alebo ústnou formou.** Pri uzatváraní zmluvy musí byť zabezpečená ochrana osobných údajov. Pri poskytovaní sociálnych služieb krízovej intervencie je rešpektovaná anonymita užívateľov sociálnej služby. V takomto prípade je možno sociálnu službu dojednať aj ústne, rovnako mechanizmus evidencie prijímateľov musí garantovať ich anonymitu. Ak je zmluva uzatvorená ústne, užívateľ sociálnej služby musí byť o tom informovaný a musí súhlasiť s druhom a formou poskytovanej sociálnej služby, vecným rozsahom a ďalšími zmluvnými podmienkami a .formuláciami. O uzatvorení ústnej formy zmluvy je riadne vedený písomný záznam s uvedením dátumu uzatvorenia Zmluvy o poskytovaní SSKI v KC v zmysle zákona. Komunitné centrum má taktiež definovaný **spôsob, akým môže byť ukončená spolupráca s užívateľom služieb .**Užívateľ môže ukončiť spoluprácu kedykoľvek a bez udania dôvodu, pokiaľ nemá záujem o ďalšie čerpanie služby. Vo výnimočných prípadoch môže byť dočasne prerušené poskytovanie služby aj zo strany pracovníkov KC, pokiaľ užívateľ závažným spôsobom porušuje pravidlá KC a ohrozuje bezpečnosť ostatných užívateľov či pracovníkov. O ukončení spolupráce – odstúpení od zmluvy je riadne vedený písomný záznam s uvedením dátumu ukončenia Zmluvy o poskytovaní SSKI. Po splnení účelu spracovania osobných údajov (napr. ukončení spolupráce užívateľa služby s KC), KC zabezpečí ich **likvidáciu,** s výnimkou prípadov, kedy sa nevyžaduje bezodkladne likvidácia osobných údajov (napr. pri predpoklade opakovanej spolupráce).
Najčastejšie chyby a omyly	Komunikácia pred uzatvorením zmluvy je nedostatočná, nie je z nej jasné, čo záujemca o sociálnu službu potrebuje a čo poskytovateľ sociálnej služby môže ponúknuť, Poskytovateľ sociálnych služieb nemá pre prípad jednostranného vypovedania zmluvy z vlastnej strany určené pre prijímateľa alternatívne riešenie.

Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	1.4 Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Štandard	Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.
Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty)	**Postup** predstavuje špecifikovaný spôsob vykonávania činnosti alebo procesu (STN EN ISO 9000:2005). **Metóda** je spôsob, prostredníctvom ktorého sa dosahuje vytýčený cieľ sociálnej intervencie (napr. krízová intervencia, prípadová práca, rozhovor, mentoring, aktivácia, rozličné terapie); spôsob, ktorým sa analyzuje a rieši sociálny problém jednotlivca, skupiny, komunity (Balogová, 2015). **Technika** je bližší návod, ako zvolenú metódu k dosiahnutiu cieľa použiť (Levická, 2003) alebo ako metódu prispôsobiť tak, aby čo najlepšie zodpovedala potrebám konkrétnej osoby, skupiny (Balogová, 2015). Sociálne služby majú vždy stavať na určitých *zásadách* odrážajúcich hodnotovú základňu pre dosahovanie ich kvality. Pre dobré fungovanie KC je nevyhnutné vytvoriť funkčný **systém pravidiel** a sankcií. Pomáha predchádzať problémovým situáciám a konfliktom v KC a konštruktívne ich riešiť, keď náhodou nastanú. Aby pravidlá nepôsobili na prijímateľov obmedzujúco a rušivo, veľmi vhodným spôsobom ich zavádzania je tvorba pravidiel spoločne s užívateľmi/prijímateľmi služieb. Okrem ochrany užívateľov, pracovníkov a majetku KC je dôležitým momentom pravidiel, že platia pre všetkých užívateľov rovnako a umožňujú nastoliť rovnosť všetkých. **Pravidlá** by mali byť **zavesené na viditeľnom mieste v KC** a všetci užívatelia a pracovníci by s nimi mali byť oboznámení. Sociálne služby majú **podporovať nezávislosť a autonómiu** užívateľov (nie službami zvyšovať ich závislosť na iných a na sociálnej službe ako takej),

	SS majú **podporovať začleňovanie, integráciu a participáciu** (nie službami väčšmi zvyšovať vyčlenenie užívateľaz komunity a zvyšovanie jeho sociálnej izolácie), SS majú vychádzať **z rešpektovania individuálnych potrieb** prijímateľov (v zmysle pravidla, že „jedno riešenie nemôže sedieť všetkým“),
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)	**Zákon č. 448/2008 Z.z. vznp**o sociálnych službách §2 ods. 5 **Zákon č. 219/2014 Z. z**. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny § 2 ods. 3 **Zákon č. 211/2000 Z.z**. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov § 5 **Zákon č. 122/2013 Z.z**. o ochrane osobných údajov § 4 § 5, § 6, § 9, § 19- § 22 **Zákon č. 9/2010**Z.z. o sťažnostiach **Štandardy komunitných centier**
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby, ktoré sa vykonávajú odborne prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, špeciálnej pedagogiky, poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a 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.
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	**Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC** **Plán ďalšieho vzdelávania** **Plán supervízie** **Výročná správa obce Klenovec** **Metodiky KC, NDC, NSSpRD** **Metodický výklad k odborným činnostiam a aktivitám v komunitnom centre** Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC/NDC/NSSDR- pri výkone odborných činností, iných činností a aktivít KC – vydaný Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky v rámci implementácie Národného projektu Komunitné centrá
Praktické napĺňanie štandardu	Potreby užívateľov KC sa zisťujú metódou rozhovoru s užívateľom (rodinou, blízkymi osobami), pozorovaním a štúdiom dostupnej dokumentácie. V komunitnom centre sa poskytuje: Sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, pomoc pri príprave na školskú dochádzku a školské vyučovanie, vykonávajú: preventívne aktivity, komunitná rehabilitácia, komunitná práca, zabezpečuje sa záujmová činnosť a iné činnosti a aktivity na podporu inklúzie sociálne vylúčených skupín. Pri prvom kontakte záujemcu o sociálnu službu v KC, určený pracovník informuje záujemcu o ponuke činností v KC,

	o pravidlách, ale aj právach užívateľov a o ďalších skutočnostiach. Využitie služby KC je možné aj bez uvedenia mena a priezviska. Následne je so záujemcom o službu uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnej služby v KC. Komunitné centrum má definovaný spôsob **V metodike jednania so záujemcom o SS o uzatvorení zmluvy** akým môže byť ukončená spolupráca s užívateľom služieb.
Najčastejšie chyby a omyly	**Formalizácia celého procesu** - dokumentácia a záznamy o postupoch sú spracovávané tak, že „zostávajú len na papieri“, aby poskytovateľ dokumentoval splnenie štandardu, no realita je pre užívateľa iná, **Jednostrannosť spracovaných postupov**, ich zameranosť na niektoré, nie na komplexné potreby užívateľov sociálnej služby (napr. zameranie na prípravu na vyučovanie, vzdelávanie a zanedbávanie ich sociálno-vzťahových či duchovných potrieb), **Vzdelávanie zamestnancov** o nových postupoch a zodpovedajúcich metódach a technikách je zo strany zamestnávateľa zanedbávané a samotný personál nie je motivovaný vzdelávať sa,

Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	**1.5. Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby**
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 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. Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami

	poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania. Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory. V procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ktorý špecifikuje starostlivosť, podporu a možnosti nezávislého života podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.
	Netýka sa KC

Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	**1.6 Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory**
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaniu kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a sieťovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry

	domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).
Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty)	Aktivizáciou prijímateľa rozumieme „zámernú činnosť a cieľavedomé úsilie podnecovať a stimulovať aktivitu, udržiavať alebo zvyšovať aktivačnú úroveň.“ Umožňuje efektívne trávenie voľného času podporuje udržiavanie integrovanej osobnosti. Pod aktivizáciou rozumieme zmysluplné vyplnenie voľného času, elimináciu nežiadúcich porúch správania, pozitívny vplyv na emočný stav osoby – predchádzanie sociálno-patologických javov a pravidelný režim – dodávajúci prijímateľom pocit bezpečia, stability /bezpečný priestor/, Aktivizácia prijímateľa v komunitnom centre sa stáva významnou individuálnou a sociálnou hodnotou jedinca, ktorá sa spája so sebarealizáciou a uspokojovaním individuálnych a špecifických záujmov a potrieb človeka. Východiskové princípy sa orientujú na: existujúce a perspektívne vzťahy v životnom prostredí prijímateľa sociálnej služby (pod životným prostredím rozumieme inštitúciu alebo domácnosť), prehĺbenie významu a zmyslu vlastného života prijímateľa sociálnej služby prostredníctvom sociálnej práce, starostlivosť formujúcu ľudskú osobnosť prostredníctvom prejavu úcty, rešpektu, komunikácie a úprimnej lásky pomáhajúcich profesionálov ku prijímateľovi sociálnej služby, multidisciplinárny tím – pomáhajúci profesionáli, rodina, spoločenstvo, ktorí sú v blízkosti prijímateľa sociálnej služby – sú rovnako dôležití pri procese aktivizácie, štát a jeho kultúrne i spoločensko-ekomické a politické podmienky majú vplyv a význam na priebeh aktivizácie, organizácia alebo inštitúcia, v ktorej sa prijímateľ sociálnej služby nachádza môže ovplyvňovať uskutočňovanie aktivizácie. /ŠOLCOVÁ, Jana; KURČÍKOVÁ, Katarína; SIVOK, Roland; TOKOVSKÁ, Miroslava. Aktivizačné metódy v praxi sociálnych pracovníčok a pracovníkov: aktuálne trendy a inovácie v sociálnej práci. Online. Belianum. Vydavateľstvo UMB, 2024. – 150 s. Dostupné na: Dostupné na: https://doi.org/10.24040/2024.9788055719382. [20.04.2026]./ Komunitné sieťovanie má význam napríklad ako podpora profesijných skupín obsahovo súvisiacich, ale komunitní sociálni pracovníci a sociálni pracovníci, dosahovaním zvyšovania kvality výkonu práce, ktorú robia. Komunitní pracovníci pracujú nielen v rámci v rámci okresu a vytvárajú si okolo seba sieť rozmanitých profesií, ktoré vstupujú do prevencie alebo intervencie (lekári, prokuratúra, polícia, školy, sociálni pracovníci, mimovládne organizácie atď.). Práve to sieťovanie rôznych profesií aj inštitúcií vytvára potrebnú koordináciu nielen na miestnej, ale aj na národnej úrovni.
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)	Zákon (Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách vznp). Plán komunitného centra Klenovec
Indikátor	Poskytovateľ má určené postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby. individuálny a skupinový

	rozhovor, pozorovanie, aktivizácia, hry, rozprávanie, počúvanie, hranie rolí, relaxačné techniky, základné sociálne poradenstvo, pracovná terapia, plánovanie zamerané na človeka./Plán aktivít/ Poskytovateľ vykonáva aktivity uspokojujúce sociálne potreby – všetky kolektívne aktivity (kontakt s druhými), kultúrne, spoločenské, participačné (možnosti samostatného rozhodovania), duchovné, ručné a výtvarné (pocit uznania a užitočnosti); v niekoľkých oblastiach aktivizácie: kognitívna, afektívna a psychomotorická. Kognitívne (poznávacie) ciele aktivizácie zahŕňajú oblasť vedomostí, intelektuálnych zručností, ako aj poznávacích schopností (vnímanie, pamäť, myslenie a tvorivosť), nazývaná je aj zmyslová aktivizácia. Psychomotorické ciele zahŕňajú oblasť motorických zručností (rozvoj pohybových zručností) nazývaná býva aj ako pohybová aktivizácia Druh aktivít môže byť rôznorodý: pohybová, výrazová a prejavová, biologická, fyziologická, psychická a sociálno-interakčná). V sociálnej práci rozumieme, že aktivita je východiskom pre výkon človeka i pre jeho samostatné fungovanie s dôrazom na integritu osobnosti a vlastnej identity. /ŠOLCOVÁ, Jana; KURČÍKOVÁ, Katarína; SIVOK, Roland; TOKOVSKÁ, Miroslava. Aktivizačné metódy v praxi sociálnych pracovníčok a pracovníkov: aktuálne trendy a inovácie v sociálnej práci. Online. Belianum. Vydavateľstvo UMB, 2024. – 150 s. Dostupné na: Dostupné na: https://doi.org/10.24040/2024.9788055719382. [20.04.2026]./
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	Plán aktivizácie v komunitnom centre Klenovec Plán komunitného centra Klenovec Metodický výklad k odborným činnostiam a aktivitám v komunitnom centre Metodika spolupráce verejných a neverejných poskytovateľov služieb zamestnanosti Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC- vydaný Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny v rámci implementácie NP Komunitné centrá ŠOLCOVÁ, Jana; KURČÍKOVÁ, Katarína; SIVOK, Roland; TOKOVSKÁ, Miroslava. Aktivizačné metódy v praxi sociálnych pracovníčok a pracovníkov: aktuálne trendy a inovácie v sociálnej práci. Online. Belianum. Vydavateľstvo UMB, 2024. – 150 s. Dostupné na: Dostupné na: https://doi.org/10.24040/2024.9788055719382. [20.04.2026]./
Praktické napĺňanie štandardu	Potreby užívateľov KC sa zisťujú metódou rozhovoru s užívateľmi, pozorovaním užívateľov pri rôznorodých činnostiach. Zabezpečenie potrieb záujmových činností, preventívnych činností, pomoci pri príprave na školské vyučovanie, enviromentálnej oblasti a komunitnej rehabilitácie vyplynuli z mapovania potrieb obyvateľov lokality, užívateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ rozdeľuje aktivity podľa záujmových skupín – deti, matky s deťmi, teenageri, dospelí muži, dospelé ženy, seniori. Aktivity slúžia na podporu inklúzie sociálne vylúčených skupín, podporu tvorivosti a získania nových zručností.

Najčastejšie chyby a omyly	Formalizácia celého procesu – dokumentácia a záznamy o procesoch sú spracované iba technicky, nie sú prevedené a využívané v praxi. Jednostrannosť spracovaných postupov, zameranie na čiastkové úlohy alebo výber niektorých aktivít na úkor rôznorodosti aktivít , ktoré zaručia komplexné potreby užívateľov sociálnej služby. Vzdelávanie zamestnancov o nových postupoch a zodpovedajúcich metódach je zo strany zamestnávateľa zanedbávané a personál nie je ochotný sa samo vzdelávať, učiť sa novým postupom a technikám.

Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	**1.7. Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia**
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby pri realizácii jeho práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti. V prípade potreby zdravotných výkonov, ktoré nie je možné poskytovať v zariadení, má poskytovateľ pobytovej sociálnej služby vypracovaný postup pre zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby zabezpečuje alebo realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmierňovanie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu predovšetkým prostredníctvom skríningu.
	Netýka sa KC

Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	1.8 Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup intervencie (v kríze) na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán). Prijímatelia sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo

	obmedzenia a odborní zamestnanci sú trénovaní v deeskalačných technikách, intervenciách v kríze, plánovaní rizík a predchádzania utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozenia života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované a pri vzniku krízy okamžite dostupné preferované metódy, techniky a postupy intervencie v krízových situáciách. Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom.
Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty)	Medzi krízové udalosti vyvolané prevažne objektívnymi príčinami patria najmä v komunitných centrách **havarijné a núdzové situácie.** Svojou povahou, príčinami a dôsledkami môžu byť veľmi rôznorodé. Môže ísť napr. o vznik a vplyv prírodnej kalamitnej situácie, požiaru, únik plynu, či o vodovodnú haváriu. Krízovým situáciám možno predchádzať včasným identifikovaním predvídateľných rizík u užívateľov. Za osobitnú zmienku stoja aj situácie výskytu epidemicky závažných ochorení v zariadení. Môžu byť na dlhšiu dobu dôvodom vynúteného prerušenia kontaktov užívateľov s ich prirodzeným prostredím (rodinou, známymi, s ktorými zvykne udržiavať frekventovaný osobný styk) vedúceho k zhoršenie zdravotného stavu a pohody. Správanie poskytovateľa je v každej situácii podmieňované množstvom objektívnych a subjektívnych faktorov viac či menej zvyšujúcich potencialitu prerastenia rizika do krízových udalostí, pri ktorých bude potrebné obmedziť ľudské práva a slobody prijímateľov sociálnych služieb. Neexistuje návod na to, v akej krízovej situácii je vhodné (primerané) použiť aké obmedzujúce opatrenie tak, aby sa to nedalo kvalifikovať ako neodôvodnené obmedzenie a porušenie ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby. Navigátorom manažmentu rizík a prevencie krízových situácií v sociálnych službách by sa malo stať cielené uplatňovanie dôležitého nástroja kontroly rizík, ktorým je **náležitá kontrola rizík**. Cez kontrolu rizík (dohľad) poskytovateľ zabezpečuje rovnováhu medzi bezpečnosťou prijímateľa a existujúcim rizikom.
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)	Ústava SR Zákon č. 448/2008 Z.z. vznp §2 ods.4, , § 6 ods. 2,3, §8 ods.6 Zákon č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých nie sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej

	intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb.
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	KC má písomne spracovanú **identifikáciu rizík a rizikových oblastí pri poskytovaní služieb v KC**, ktoré sa objavujú čiastočne aj v spracovanej štruktúre zavádzania podmienok kvality pod názvom „najčastejšie chyby a omyly“, ktoré, môžu byť aj potencionálnym zdrojom rizík. KC má písomne spracovanú identifikáciu predvídateľných rizík u každého užívateľa sociálnych služieb a postup ich minimalizácie, KC má spracovaný manažment havarijných a iných núdzových situácií ako aj adekvátne a konkretizované opatrenia pre ich včasnú a bezpečnú evakuáciu užívateľov (napríklad v dokumentoch požiarnej ochrany alebo obdobných dokumentoch záväzného charakteru a vypracovaných odborne spôsobilou osobou). **Prevádzkový poriadok** **Hygienický a sanitačný režim-** príloha prevádzkového poriadku **Požiarne a poplachové smernice** **Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií** **Krízový plán poskytovateľa sociálnej služby v Komunitnom centre Klenovec** **Smernica na určenie postupov pri vzniku úrazu a nebezpečnej udalosti** **Traumatologický plán** – postup pre prípad záchranných prác, evakuácie a vzniku poškodenia zdravia vrátane poskytnutia prvej pomoci **Smernica č. : Telesné a netelesné obmedzenia**
Praktické napĺňanie štandardu	KC má spracovanú typológiu rizikových oblastí : Riziká súvisiace so správaním prijímateľov Riziká súvisiace so zavádzaním obmedzujúcich opatrení Riziká súvisiace s nevhodnými pracovnými podmienkami Riziká súvisiace s havarijnými a núdzovými situáciami Rizika – prijímateľ príde chorý, špinavý, žltačka, ovčie kiahne – rodičia aby neboli doma, choré z nemocnice, parazitárne ochorenia, (v prevádzkovom poriadku.) Poskytovateľ pri navrhovaní a prijímaní postupu krízovej intervencie na zvládanie krízovej situácie spolupracuje s užívateľom služby v KC, rovnako aj s rodinou a inými aktérmi dôležitými pre zvládnutie krízovej situácie a jej budúcu prevenciu. **Šírenie nákazy (infekcie) – zásady prevencie, používanie dezinfekčných roztokov.** **Mimoriadne udalosti upravujú požiarne a poplachové smernice**, ktoré sú vyvesené v priestoroch zariadenia. **Rizikové plány** – upravujú riziká, ktoré hrozia užívateľovi, vrátane opatrení na ich predchádzanie, sú súčasťou individuálneho plánu

Najčastejšie chyby a omyly	Administratívny prístup k ľudským právam a slobodám v sociálnych službách, ktoré sa vnímajú ako filozofické a politické deklarácie, bez praktickej aplikácie. Rôznorodosť rizík v sociálnych službách a tým rôznorodosť potenciálnych krízových situácií, riziko úniku dôverných a osobných údajov, riziko emočnej a pracovnej záťaže personálu (syndróm vyhorenia), riziko zlých pracovných podmienok, riziko mimoriadnej situácie spôsobenej požiarom alebo živelnou katastrofou ...

Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	1.9 Ochrana pred zlým zaobchádzaním
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania. Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyvodená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.
Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty)	Zlé zaobchádzanie predstavuje každé konanie alebo opomenutie, ktoré vedie k narušeniu ľudskej dôstojnosti, ohrozeniu fyzického alebo psychického zdravia prijímateľa sociálnej služby. Zahŕňa najmä: • fyzické násilie • psychické násilie • zanedbávanie • sociálne alebo ekonomické zneužívanie • ponižujúce alebo neľudské zaobchádzanie Ochrana pred zlým zaobchádzaním vychádza z: • Ústavy SR (čl. 16) • zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách • princípov ľudských práv a dôstojnosti Dôležitým východiskom je prevencia, včasná identifikácia rizík a vytváranie bezpečného prostredia.
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)	
Indikátor	Poskytovanie sociálnych služieb v komunitnom centre Rožňava je založené na princípoch rešpektovania ľudskej dôstojnosti,

	ochrany základných práv a slobôd a podpory rovnakého zaobchádzania so všetkými prijímateľmi sociálnej služby. Ochrana pred zlým zaobchádzaním je integrálnou súčasťou každodennej praxe zamestnancov a je systematicky zabezpečovaná prostredníctvom preventívnych opatrení, jasne stanovených postupov a kontinuálneho vzdelávania. Komunitné centrum aktívne vytvára bezpečné, podporné a inkluzívne prostredie, v ktorom sa predchádza akýmkoľvek formám fyzického, psychického, sociálneho alebo ekonomického zneužívania. Za zlé zaobchádzanie sa považuje každé konanie alebo opomenutie, ktoré vedie k ohrozeniu dôstojnosti, zdravia alebo psychickej pohody prijímateľa sociálnej služby. Osobitná pozornosť sa venuje zraniteľným skupinám, najmä deťom, seniorom a osobám v nepriaznivej sociálnej situácii. Zamestnanci komunitného centra sú povinní konať v súlade s etickými princípmi, rešpektovať individualitu každého prijímateľa a pristupovať k nemu s úctou, trpezlivosťou a pochopením. Sú vedení k tomu, aby aktívne predchádzali konfliktom, využívali nenásilné formy komunikácie a podporovali participáciu prijímateľov na rozhodovaní o záležitostiach, ktoré sa ich týkajú. Súčasťou preventívnych opatrení je dostupnosť informácií pre prijímateľov o ich právach a možnostiach podania sťažnosti, pričom dôraz sa kladie na zrozumiteľnosť a prístupnosť týchto informácií. Komunitné centrum zároveň vytvára podmienky pre otvorenú komunikáciu, v ktorej sa prijímatelia cítia bezpečne a môžu bez obáv vyjadriť svoje podnety, nespokojnosť alebo upozorniť na nevhodné správanie. Každý podnet je vnímaný vážne a je predmetom ďalšieho preverenia.
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	• Interná smernica o ochrane pred zlým zaobchádzaním • Etický kódex zamestnancov • Smernica o podávaní a vybavovaní sťažností • Prevádzkový poriadok komunitného centra • Záznamy o incidentoch a sťažnostiach • Plán vzdelávania a supervízie zamestnancov
Praktické napĺňanie štandardu	V komunitnom centre: • zamestnanci aktívne sledujú prejavy možného zlého zaobchádzania • prijímatelia sú informovaní o svojich právach a možnostiach ochrany • existuje dostupný systém podávania sťažností • podnety sú pravidelne vyhodnocované • realizujú sa preventívne aktivity (besedy, edukácia) • zamestnanci absolvujú školenia a supervíziu Každý podnet je riešený individuálne, bezodkladne a dôsledne dokumentovaný.
Najčastejšie chyby a omyly	• bagatelizovanie prejavov zlého zaobchádzania

	• nedostatočné zaznamenávanie incidentov • slabá informovanosť prijímateľov o právach • formálne (nie reálne) dodržiavanie smerníc • nedostatočné vzdelávanie zamestnancov • obava zamestnancov nahlasovať podozrenia

Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	**1.10 Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby**
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby informuje a sprístupní prijímateľom sociálnej služby mechanizmy/spôsoby nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou prijímateľom sociálnej služby 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 poskytovanú sociálnu službu. 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. Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.
Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty)	Zisťovanie spokojnosti, či nespokojnosti s poskytovanou sociálnu službou, názorov užívateľov a ich rodín, rovnako spôsob nakladania so sťažnosťami týkajúcimi sa sociálnej služby, to všetko patrí k integrálnym znakom merania kvality poskytovanej sociálnej služby. V prípade K2.9 ide predovšetkým o meranie podľa subjektívnych kritérií z pohľadu užívateľov SS, príp. ich rodín. ***Spokojnosť so sociálnou službou*** sa najvšeobecnejšie vymedzuje ako reakcia na diskrepanciu (rozdiel) medzi tým, čo užívateľ SS od sociálnej služby očakáva a aká je realita. ***Sťažnosti*** sú jednou z metód merania ne/spokojnosti orientovaných na prežité udalosti, pričom užívateľ (sociálnej)

	služby hodnotí tieto udalosti subjektívne (Mateides a kol., 2006).Poskytovateľ sociálnej služby je povinný každú sťažnosť prešetriť čo najobjektívnejšie a nezaujate, teda čo najspravodlivejšie. Je povinný získať si k tomu potrebné podklady a využívať rôzne zdroje a metódy (vrátane svedeckých výpovedí, neformálnych rozhovorov, pozorovania).Má povinnosť zabezpečiť, aby sťažnosť nebola prešetrovaná zamestnancom, ktorého sa týka, resp. kde sa predpokladá stret záujmov. V konaní o sťažnosti neuplatňuje predsudky, zachováva mlčanlivosť a diskrétnosť získaných informácií. Je pripravený odôvodniť svoje rozhodnutie.
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)	Všeobecne sa vychádza z **Ústavy SR**, ktorá v čl. 27 zaručuje občanom *petičné právo,* teda „... právo sám alebo s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na štátne orgány a orgány územnej samosprávy so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami Právo podávania sťažností a aktívneho vyjadrovania sa k úrovni a kvalite poskytovaných verejných služieb rieši aj ***zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach*.** **Zákon o sociálnych službách** upravuje uvedenú problematiku len nepriamo v ustanovení **§ 6** (Práva pri poskytovaní sociálnej služby)
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má **písomne vypracovaný a vytvorený systém** na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom sociálnych služieb, 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 riešenie sťažností osôb na kvalitu a 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 iných osôb. Na zisťovanie spokojnosti, poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby **aktívne reaguje** na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj preďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	KC má vypracovaný **Postup (metodiku) získavania spätnej väzby od užívateľov SS,** účastníkov činností a aktivít, v ktorom je obsiahnutý princíp diskrétnosti. Spätná väzba sa v KC získava priebežne (prostredníctvom **knihy na pripomienky, nápady, pochvaly a sťažnosti,** ktorá je umiestnená v priestoroch KC).

	Forma podávania sťažností môže byť anonymná alebo s uvedením mena sťažovateľa.
Praktické napĺňanie štandardu	V širšom ponímaní považujeme za **spätnú väzbu** aj charakter atmosféry niektorých podujatí alebo menšej aktivity tak, ako ju vnímali zúčastnené osoby. V prípade zásadných situácií a otázok (najmä ak ide o cielenú výzvu k poskytnutiu spätnej väzby) poskytnutú spätnú väzbu zaznamenávame a následne vyhodnocujeme. Vzhľadom na nízkoprahový charakter služby KC **spokojnosť** s poskytovanou SS zisťuje **formou rozhovoru** s prijímateľmi alebo **zúčastneným pozorovaním** v nejakej vymedzenej situácii (vtedy si vyžiadame súhlasu prijímateľa s vykonávaním pozorovania)
Najčastejšie chyby a omyly	Reakcia manažmentu zariadení sociálnych služieb na sťažnosti najčastejšie ich bagatelizovaním a popieraním oprávnenosti. Poskytovateľ má síce vypracované pravidlá pre vybavovanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov, tieto sú však pre prijímateľov a ich rodiny nezrozumiteľné alebo nie sú verejne dostupné. Sťažovatelia nie sú oboznámení s tým, kam sa môžu obrátiť, ak nie sú spokojní s vybavením sťažnosti na úrovni poskytovateľa,

Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	1.11 Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností
Štandard	Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnej služby a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o poskytovanie sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli

	informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.
Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty)	Zrozumiteľná komunikácia a vzájomné zdieľanie dôležitých informácií je v sociálnych službách základom všetkých procesov, nakoľko vytvára základ pre informované rozhodovanie a prijímanie **tzv. informovaných rozhodnutí** všetkých zúčastnených strán. Povinnosti poskytovania dostupných a zrozumiteľných informácií určených smerom „von“ i „dovnútra“ poskytovateľa sociálnych služieb. Potenciálni záujemcovia o sociálnu službu by mali mať maximum informácií o tom, aká pomoc a podpora pri riešení ich nepriaznivej sociálnej situácie im môže byť zo strany poskytovateľa poskytnutá.
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)	**Ústava SR, čl. 26** (sloboda prejavu a právo na informácie) **Zákon č. 448/2008**Z.z. vznp (§6 ods. 2, písm. b) sa uvádza, že fyzická osoba má právo na zabezpečenie dostupnosti informácií v jej zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby) **Zákon č. 211/2000**Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám (§2 definuje kategórie subjektov povinných sprístupňovať informácie.)
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie a komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o sociálnu službu a prijímateľ asociálnej služby o aktuálnej situácií a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	Komunitné centrum má vypracovanú **Metodiku jednania so záujemcom o sociálnu službu**, ktorá popisuje spôsob informovania záujemcov a užívateľov služby o podmienkach

	poskytovania sociálnej služby v komunitnom centre, ako aj spôsob uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby s užívateľom. **Prevádzkový poriadok** **Metodika poskytovania informácií** Postupy uplatňované v rámci **internej komunikácie vedenia organizácie so zamestnancami, či medzi zamestnancami** navzájom. Ide o informácie získavané informačnými tokmi cez internú poštu, telefonickú a mailovú komunikáciu; o obsahu pracovných porád, ale aj o organizované workshopy či manažment prípadu. Informácie takéhoto druhu determinujú odborné postupy práce jednotlivcov a odborných tímov voči prijímateľom sociálnych služieb, čím je K1.7 obsahovo previazaný na K1.4 (zabezpečovanie odbornosti sociálnej služby). Dôležité sú aj **informácie určené pre externú komunikáciu**(propagačné materiály, dokumenty, webová stránka), ktoré predstavujú ďalšiu, aj keď nie priamo determinujúcu dokumentáciu.
Praktické napĺňanie štandardu	Okrem www.obec Klenovec stránok sa v priestoroch KC nachádzajú informačné tabule, letáky, informácie o plánovaných akciách, výročná správa., deň otvorených dverí, vystúpenia na akciách, súhlas so zverejňovaním fotiek
Najčastejšie chyby a omyly	Neaktuálnosť, či neprehľadnosť informácií uvedených na webovej stránke poskytovateľa, Sústredenie informačnej pozornosti prevažne na cieľovú skupinu „širšia verejnosť“ a podceňovanie priebežnej informovanosti užívateľov a ich rodín,

Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	1.12 Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby umožní, aby prijímatelia sociálnej služby mohli slobodne a bez cenzúry využívať u poskytovateľa dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email a internet). Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľov sociálnej služby na súkromie pri komunikácii. Poskytovateľ sociálnej služby vytvorí podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkuje im potrebnú podporu tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania. Poskytovateľ sociálnej služby umožní prijímateľom pobytovej sociálnej služby prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať v objekte poskytovateľa sociálnej služby (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia.

Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty)	Dodržiavanie **základných ľudských práv a slobôd** prijímateľov sociálnych služieb definuje Zákon o sociálnych službách. Tieto práva sú zakotvené tiež v Ústave SR a chránia dôstojnosť a súkromie užívateľov pri využívaní služieb. Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru v komunitnom centre sú súborom legislatívnych, normatívnych a priestorových podmienok, ktoré poskytovateľ sociálnej služby nemôže úplne ovplyvniť, ale musí ich pri svojej činnosti rešpektovať. Tieto faktory zabezpečujú, že práva k prijímateľov sú v súlade so štátnou legislatívou a medzinárodnými štandardmi. ***Externé determinanty práva slobodne komunikovať:*** **- Legislatívny rámec SR a medzinárodné dohovory:** Základom je Ústava SR (čl. 26), Dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd a zákon o sociálnych službách, ktoré garantujú slobodu prejavu a prístup k informáciám. **- Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby:** Povinnosť dodržiavať štandard 1.12, ktorý ukladá prevádzkovateľovi vytvoriť podmienky na nerušenú komunikáciu prijímateľov s inými osobami (fyzicky, telefonicky, poštou). - **Verejný poriadok a bezpečnosť:** Komunikácia nesmie porušovať práva iných, šíriť nenávisť alebo podnecovať k nezákonnej činnosti. **-Technické a priestorové parametre KC:** Externé výzvy (napr. z OP Ľudské zdroje) definujú nutnosť vyčleniť priestor na súkromné rozhovory, čo určuje úroveň anonymity komunikácie. ***Externé determinanty práva na nenarušovanie osobného priestoru:*** - **Ochrana osobných údajov (GDPR):** Zákon č. 18/2018 Z.z. a európska legislatíva nariaďujú prísne pravidlá pre zber a ochranu informácií o súkromí prijímateľov. **- Štandardy kvality (ochrana súkromia):** Povinnosť poskytovateľa rešpektovať intímnu zónu prijímateľa, jeho dôvernosť informácií a právo na súkromie v rámci komunitnej práce. **-Nariadenia o ochrane osobnosti:** Ochrana pred neoprávneným zásahom do súkromného a rodinného života. - **Fyzické usporiadanie centra:** Vymedzenie priestorov, kam majú prístup len prijímatelia, s cieľom chrániť osobný priestor.
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)	**Všeobecná deklarácia ľudských práv (čl. 12 a 19):** - základ ochrany súkromia a slobody presvedčenia **Európsky dohovor o ľudských právach (čl. 8 a 10):**Článok 8 chráni súkromný a rodinný život, kým článok 10 garantuje slobodu prejavu. **Ústava SR (čl. 16, 19, 22 a 26):** **Čl. 16 a 19:**Nedotknuteľnosť osoby, ochrana pred neoprávneným zasahovaním do súkromného života a ochrana mena. **Čl. 22:**Listové tajomstvo a tajomstvo dopravovaných správ (ochrana komunikačného súkromia). **Čl. 26:**Sloboda prejavu a právo na informácie.

	Občiansky zákonník (§ 11 – § 16): Definuje ochranu osobnosti. Zahŕňa právo na ochranu písomností osobnej povahy, podobizní a zvukových záznamov. **Trestný zákon:** Definuje trestné činy ako porušovanie tajomstva prepravovaných správ (§ 196), neoprávnené nakladanie s osobnými údajmi (§ 374) či ohováranie (§ 373). **Zákon o ochrane osobných údajov (a nariadenie GDPR):**Detailne upravuje, ako možno narábať s dátami osôb, čo je kľúčové v digitálnej komunikácii. **Zákon o ochrane pred diskrimináciou:** Sloboda prejavu v centre končí tam, kde začína nenávistný prejav (hate speech) voči konkrétnym skupinám.
Indikátor	Poskytovateľ umožňuje užívateľom slobodne a bez cenzúry využívať dostupné komunikačné prostriedky, ako sú telefón, e-mail a internet, pričom užívateľ má právo na súkromie pri telefonovaní alebo pri korešpondencii. Poskytovateľ rešpektuje právo užívateľov komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia. Užívatelia majú právo vyjadriť svoj názor, sťažnosť alebo spätnú väzbu, a to aj anonymne. Zamestnanci sú povinní rešpektovať súkromie a vôľu užívateľa nebyť rušený, ak chce byť sám. V rámci komunitných aktivít sa kladie dôraz na "miestne zákony" centra. Určujú, kedy je čas na diskusiu a kedy na pokoj, čím regulujú mieru narušovania osobného priestoru. Poskytovateľ nezverejňuje fotky bez súhlasu prijímateľov alebo zákonného zástupcu detí a mladistvých navštevujúcich centrum. Tieto práva sú v komunitných centrách uplatňované s cieľom vytvoriť bezpečné a inkluzívne prostredie. Poskytovateľ zabezpečuje vyškolený personál v oblasti ľudských práv a aktívne ich aplikuje. právo slobodne komunikovať a právo na osobný priestor sú v komunitnom centre rovnocenné a pri ich strete sa hľadá rovnováha, pričom nesmie dôjsť k popretiu jedného práva druhým.
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	Komunitné centrum disponuje vypracovaným dokumentom o **Ochrane práv užívateľov** ako aj **Etickým kódexom** určeným pre zamestnancov komunitného centra, ktorého prílohu tvorí taktiež **prehlásenie zamestnancov KC o preštudovaní kódexu.** - **Dohoda o mlčanlivosti** **- Dotazník spokojnosti** **- Vnútorný poriadok komunitného centra**
Praktické napĺňanie	V rámci slobody prejavu komunitné centrum vytvára priestor na vzájomnú komunikáciu a zároveň aj podmienky na to, aby bol hlas každého vypočutý. Pravidelné, nepravidelné a skupinové aktivity umožňujú prijímateľom navrhovať zmeny v jednotlivých témach, činnostiach, aktivitách, obsahu aktivít bez strachu z postihu. Poskytovateľ zabezpečuje taktiež priestor určený na vyvesenie oznamov, umeleckých diel alebo názorov členov komunity. Tím KC vedie aktivity v duchu **inkluzívneho prístupu** zabezpečením tlmočenia alebo umožnením výberu jazyka prijímateľom, aby bariéry v jazyku nebránili slobode prejavu. Prijímateľ má

	umožnený prístup k telefónu, e-mailu a internetu bez cenzúry a sprostredkovateľ rešpektuje súkromie pri komunikácii. Poskytovateľ sprostredkúva potrebnú podporu na komunikáciu, ak prijímateľ potrebuje pomoc a umožňuje tiež konštruktívne kritizovať poskytovanie sociálnej služby alebo konkrétne aktivity v rámci vopred dohodnutých pravidiel slušnosti. V prípade, ak je centrum jeden veľký otvorený priestor (openspace) vytvorenie tzv. „tichých zón“ alebo oddelených miestností prirodzene chráni osobný priestor. Poskytovateľ dbá počas poskytovania sociálnej služby na rôznorodé **sociokultúrne faktory ako napr. kultúrna citlivosť** – kedy komunita môže mať rôzne nastavený „prah“ osobného priestoru. V praxi to znamená, že to, čo je pre niekoho bežná komunikácia, môže iný vnímať ako inváziu do súkromia. Dôležitým aspektom poskytovateľa je taktiež **sociálna kontrola,** ktorá odhaľuje v malých komunitách neformálny tlak. Strach z ohovárania alebo vylúčenia môže človeka obmedziť v tom, aby sa slobodne vyjadril, aj keď mu to zákon dovoľuje.
Najčastejšie chyby a omyly	Nesprávne posúdenie legitímnej kritiky od prejavov zamestnancami KC môže viesť k vytvoreniu nepriateľského a nebezpečného prostredia. Nepochopenie, že KC je "nízkoprahová služba" s určitými štandardmi kvality, nie neutrálna verejná tribúna. Postoj, že verbálne útoky ("neublížia") sú menej závažné ako fyzické. Ignorovanie "drobných" urážok alebo rasistických vtipov v KC vedie k tomu, že zraniteľné skupiny prestanú centrum navštevovať. Zamestnanci sa boja zakročiť, aby neboli obviňovaní, aj keď uvedené prejavy nie sú v súlade s pravidlami a cieľmi KC. Taktiež ako keď zamestnanci KC nezabezpečujú diskrétnosť pri rozhovoroch, kedy riešenie chúlostivých problémov prebieha v otvorenej miestnosti, kde sú aj iní ľudia. Zdielanie osobných príbehov prijímateľov medzi zamestnancami navzájom alebo s inými členmi komunity bez súhlasu dotknutej osoby a vynucovanie odpovedí na osobné otázky, na ktoré prijímateľ nechce odpovedať tiež zahŕňame medzi činnosti v rozpore s pravidlami poskytovateľa sociálnych služieb.

Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	1.13 Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite.

	Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali. Prijímateľom sociálnej služby sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.
Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty)	Externé determinanty sú vonkajšie faktory, ktoré zásadne ovplyvňujú schopnosť komunitného centra toto kritérium naplniť: • **Legislatívne prostredie:** Podmienky definované cez Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR. • **Lokálny trh práce:** Dostupnosť legálnych zamestnaní pre nízko kvalifikovaných uchádzačov. • **Miestny bytový fond:** Reálna ponuka sociálnych bytov a komerčných podnájmov. • **Kapacita vzdelávania:** Ochota blízkych škôl a škôlok integrovať deti z komunít. • **Dopravná infraštruktúra:** Dostupnosť spojov do práce a do škôl. • **Nastavenie samosprávy:** Politická vôľa obce podporovať marginalizované skupiny obyvateľstva. • **Súčinnosť iných inštitúcií:** Ochota úradov práce, exekútorov a lekárov spolupracovať. • **Sociálna klíma:** Úroveň predsudkov alebo akceptácie zo strany majority v obci. **Odborná terminológia** • **Prijímateľ sociálnej služby:** Člen komunity v nepriaznivej sociálnej situácii. • **Nezávislý spôsob života:** Autonómne fungovanie jednotlivca v jeho prirodzenom prostredí. • **Primeraná podpora:** Pomoc rešpektujúca individuálne limity a schopnosti prijímateľa. • **Sprostredkovanie pomoci:** Prepájanie prijímateľa s externými inštitúciami a zdrojmi. • **Sociálna inklúzia:** Začleňovanie osôb ohrozených marginalizáciou do spoločnosti.

	• **Dostupné bývanie:** Bezpečné obydlie zodpovedajúce finančným možnostiam prijímateľa. • **Socioekonomická stabilizácia:** Zabezpečenie legálnych finančných príjmov vlastným pričinením. • **Občianska participácia:** Aktívne zapájanie sa do verejného a politického života.
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)	• **Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách:** Podľa § 62 definuje komunitné centrum ako sociálnu službu krízovej intervencie na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie. Určuje povinnosť registrácie poskytovateľa a dodržiavanie podmienok kvality. • **Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci:** Definuje predpoklady na výkon povolania sociálneho pracovníka, asistenta sociálnej práce a odborného pracovníka, vrátane povinnosti sústavného vzdelávania. • **Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (GDPR):** Upravuje spracovanie citlivých údajov prijímateľov (užívateľov služieb) v prepojení na ich sociálnu dokumentáciu. • **Zákon č. 36/2005 Z. z. o rodine:** Určuje rámec pri intervenciách v prospech maloletých detí a pri spolupráci s orgánmi sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately (SPODaSK).
Indikátor	V podmienkach komunitného centra sa plnenie tohto kritéria meria cez **preventívne, poradenské a vzdelávacie aktivity**, ktoré predchádzajú inštitucionalizácii prijímateľov a pomáhajú im udržať sa v prirodzenom prostredí. „Poskytovateľ (KC Klenovec) preukázateľne realizuje sociálne poradenstvo, preventívne aktivity a záujmovú činnosť, ktoré vedú k rozvoju sociálnych zručností užívateľov, zvyšovaniu ich ekonomickej sebestačnosti, uplatneniu sa na trhu práce a k samostatnému, bezpečnému bývaniu v obci. **KC Klenovec v rámci tohto indikátora realizuje:** - **Zvyšovanie finančnej gramotnosti a zamestnateľnosti:** o Poskytovanie pomoci pri písaní životopisov, príprave na pracovné pohovory a komunikácii s Úradom práce. o Realizácia poradenstva zameraného na prevenciu pred zadlžovaním, exekúciami a rodinným rozpočet. - **Podpora nezávislého a zdravého bývania v komunite:** o Pomoc pri riešení bytovej otázky (napr. podpora pri legalizácii obydlí, vybavovaní príspevku na bývanie). o Spolupráca s asistentmi zdravia pri osvete o hygiene a údržbe domácnosti (častá téma aktivít v KC Klenovec). - **Príprava detí a mládeže na samostatnosť:**

	○ Preventívne aktivity zamerané na ukončenie povinnej školskej dochádzky a prechod na stredné školy (udržanie mladých v systéme vzdelávania ako kľúč k nezávislosti
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	**Interná determinujúca dokumentácia KC Klenovec** Súbor vnútroorganizačných dokumentov schválených zriaďovateľom (Obec Klenovec), ktoré konkretizujú výkon služby priamo na pracovisku: • **Štatút a Prevádzkový poriadok KC:** Určuje otváracie hodiny, cieľovú skupinu (napr. marginalizované rómske komunity, sociálne vylúčené osoby), práva a povinnosti užívateľov a zamestnancov. • **Štandardy kvality poskytovania sociálnej služby:** Interné postupy preukazujúce plnenie prílohy č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. (napr. procedúry riešenia sťažností, ochrana ľudských práv). • **Plán supervízie a plán vzdelávania pracovníkov:** Garantuje odborný rast tímu a prevenciu syndrómu vyhorenia v zmysle legislatívnych štandardov.
	Odborná prijímateľská dokumentácia (vedená odborným pracovníkom, ktorý poskytuje sociálne poradenstvo podľa zák.448 zákona) Dokumenty preukazujúce priamu prácu s prijímateľom a napĺňanie cieľov sociálnej intervencie: • **Spisová dokumentácia užívateľa:** Obsahuje kartu užívateľa, záznamy z prvého kontaktu a intervencie anamnézu. • **Záznamy o poskytnutom sociálnom poradenstve:** Evidencia o realizácii základného poradenstva a pomoci pri uplatňovaní práv v zmysle § 62 zákona o sociálnych službách. • **Denník aktivít a dochádzková kniha:** Preukazuje realizáciu preventívnych aktivít, záujmových činností, doučovania či nízkoprahových programov pre užívateľov komunitného centra.
Praktické napĺňanie štandardu	Praktické napĺňanie štandardov kvality poskytovaných sociálnych služieb v našom komunitnom centre integruje štyri základné piliere podpory, ktoré priamo reagujú na potreby cieľových skupín. V oblasti financií a bývania sa zameriavame na zvyšovanie finančnej gramotnosti prostredníctvom odborných kurzov, pričom prijímateľom poskytujeme asistenciu pri riešení exekučných konaní, oddlžovaní, hľadaní stabilných podnájmov a pri procese podávania žiadostí o pridelenie bytov. Tento proces je úzko prepojený s oblasťou zamestnanosti a vzdelávania, kde aktívne podporujeme uplatnenie prijímateľov na trhu práce formou pomoci pri tvorbe profesijných životopisov, prípravy na výberové konania a vyhľadávania vhodných rekvalifikačných kurzov, čo dopĺňame o nevyhnutnú súčinnosť pri zápise detí do školských

	zariadení. Sociálna integrácia je ďalej posilňovaná stimuláciou verejného života, a to realizáciou osvety, iniciovaním a sprostredkovaním priameho dialógu s vedením obce. Tieto komplexné intervencie uzatvára oblasť kultúry a voľného času, v rámci ktorej sa zúčastňujeme na verejných podujatia pre verejnosť, rozvíjame partnerstvá s miestnymi klubmi, vedieme záujmové činnosti pre deti, seniorov a zastrešujeme spoločné aktivity s cieľom posilniť sociálnu súdržnosť celej komunity.
Najčastejšie chyby a omyly	• **Paternalizmus namiesto aktivizácie:** Pracovník robí všetko za prijímateľa (napr. sám mu napíše životopis alebo vybaví byt), namiesto toho, aby ho procesom sprevádzal a učil ho samostatnosti. • **Zámena cieľov (Činnosť vs. Výsledok):** Stredisko vykazuje iba počty prednášok, ale nesleduje reálny posun prijímateľa (napr. či si reálne našiel prácu alebo udržal bývanie). • **Preberanie kompetencií iných inštitúcií:** Komunitné centrum supluje prácu úradov práce, exekútorov či sociálnej kurately, namiesto toho, aby s nimi kooperovalo a prijímateľa na ne správne nasmerovalo. **Praktické chyby pri realizácii aktivít** • **Politická kampaň namiesto osvety:** Pri podpore verejného života pracovníci neúmyselne (alebo úmyselne) podporujú konkrétneho politického kandidáta, namiesto neutrálnej osvety o dôležitosti volieb. • **Uzavretosť pred majoritou:** Kultúrne a spoločenské aktivity sa organizujú iba vnútri komunity (getonizácia), čo prehlbuje izoláciu, namiesto prepájania minority s väčšinovým obyvateľstvom. • **Nátlak na zmenu hodnôt:** Nerešpektovanie kultúrnych špecifík a snaha o okamžité presadenie predstáv pracovníka o „správnom spôsobe života“, čo vedie k strate dôvery prijímateľa. • **Chýbajúca nadväznosť služieb:** Jednorazová pomoc (napr. jednorazové vyplnenie formulára) bez následného sledovania, či užívateľ situáciu zvládol a stabilizoval sa.

Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	1.14 Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony. Zamestnanci zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi sociálnej služby vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť porozumieť informáciám, rozhodovať sa. Podpora pri rozhodovaní a spolupráca s rodinou a dôverníkom je prevažujúci model.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty)	• spôsobilosť na právne úkony v bežnom živote (zmluvy, dávky, školy, služby) • podpora pri rozhodovaní v komunite • sociálne poradenstvo • právne minimum pre prijímateľa • sprevádzanie prijímateľa (na úrady, inštitúcie) • dôverník / blízka osoba • komunitná participácia • posilňovanie kompetencií (empowerment) • sociálne vylúčenie a jeho dopady na rozhodovanie • dostupnosť informácií
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)	1. Základná legislatíva v oblasti sociálnych služieb: • Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách • Zákon č. 417/2013 Z. z. o pomoci v hmotnej núdzi • Zákon č. 601/2003 Z. z. o životnom minime 2. Právne normy na ochranu práv a rovnakého zaobchádzania: • Zákon č. 365/2004 Z. z. (antidiskriminačný zákon) • Ústava Slovenskej republiky (základné práva a slobody) • Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím 3. Legislatíva v oblasti rodiny a ochrany detí: • Zákon č. 36/2005 Z. z. o rodine • Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele 4. Pracovnoprávna a organizačná legislatíva: • Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce • Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme 5. Správne a administratívne predpisy: • Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) • Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (GDPR) 6. Strategické a koncepčné dokumenty: • Národné priority rozvoja sociálnych služieb • Komunitné plány sociálnych služieb obcí a miest • Národné stratégie sociálneho začleňovania 7. Interné normy komunitného centra: • Prevádzkový poriadok • Interné smernice a metodiky • Etický kódex zamestnancov • Štandardy kvality poskytovaných služieb
Indikátor	Užívateľovi komunitného centra disponujú základným povedomím o svojich právach a povinnostiach. V rámci poskytovaných služieb sú systematicky podporovaní pri vybavovaní úradných a administratívnych záležitostí. O priebehu sociálneho poradenstva a sprevádzania sú vedené riadne a preukázateľné záznamy. Odborní pracovníci komunitného centra uplatňujú partnerský a rešpektujúci prístup ku užívateľovi, pričom dôsledne rešpektujú ich autonómiu a rozhodnutia. Užívateľom je umožnené zapojiť do procesu podpory dôverníka alebo rodinného príslušníka podľa ich vlastného uváženia.

	Rozhodovacie procesy prebiehajú na princípe podporovaného rozhodovania, kde užívateľ zostáva aktívnym aktérom a rozhodnutia nie sú realizované namiesto neho, ale s primeranou odbornou podporou
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	Na praktickej úrovni komunitné centrum vychádza z vlastných interných dokumentov, ako sú: prevádzkový poriadok, interné smernice, metodiky práce, etický kódex a štandardy kvality. Tieto dokumenty pomáhajú zamestnancom postupovať jednotne, odborne a transparentne pri práci s užívateľom. Celkovo táto dokumentácia zabezpečuje, aby služby komunitného centra boli poskytované zákonne, kvalitne a s rešpektom k potrebám a právam užívateľov. • Interná smernica komunitného centra o práci s užívateľom • metodika sociálneho poradenstva a terénnej práce • individuálne záznamy o práci s užívateľom (spisy, karty užívateľa) • záznamy o sprevádzaní na úrady (ÚPSVaR, obecný úrad, lekár) • etický kódex pracovníkov komunitného centra • plán aktivít a komunitnej práce • záznamy o skupinových aktivitách (workshopy o právach, finančnej gramotnosti)
Praktické napĺňanie štandardu	-pracovníci vysvetľujú užívateľom úradné dokumenty jednoduchým jazykom -pomoc pri vypĺňaní tlačív (dávky, žiadosť, školy, zamestnanie) -sprevádzanie užívateľov na úrady a inštitúcie -organizovanie workshopov(napr. ,,ako, komunikovať na úradoch“, ,,moje práva) -podpora užívateľa pri samostatnom rozhodovaní(napr. bývanie, práca, škola) -zapájanie rodiny alebo dôverníka, ak si to užívateľ želá -nácvik reálnych situácií(modelové rozhovory, telefonovanie) -motivovanie užívateľov k samostatnosti, nie závislosti od služby
Najčastejšie chyby a omyly	- pracovník vybavuje veci za užívateľa bez jeho aktívnej účasti - keď užívateľ nerozumie, čo podpisuje - príliš rýchle ,,riešenie za užívateľa“ namiesto jeho zapojenia - používanie odborného alebo nezrozumiteľného jazyka - podceňovanie schopnosti užívateľa rozhodovať sa - absencia vysvetlenia alternatív (užívateľ nemá reálnu voľbu) - slabé vedenie záznamov o podpore užívateľa - vytváranie závislosti užívateľa od pracovníka
Oblasť kvality	**Procedurálne podmienky**
Kritérium	1.15**Kritérium: Dôverník v sociálnych službách**
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby poskytovanej ambulantnou formou alebo sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60, umožní prijímateľovi

	sociálnej služby využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.
Externé determinanty (odborná terminológia a determinanty)	• Dôverník (Dôverná osoba): Fyzická osoba určená prijímateľom sociálnej služby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia a ktorá mu poskytuje podporu. • Podporované rozhodovanie: Koncept, kedy jednotlivec nestráca spôsobilosť na právne úkony, ale využíva sprievodcu (dôverníka) na vysvetlenie informácií a vyjadrenie vlastnej vôle. • Sebaurčenie (Autonómia vôle): Právo prijímateľa riadiť svoj život, vyberať si služby a rozhodovať o osobných, finančných či právnych záležitostiach. • Autorita nominovanej osoby: Povinnosť poskytovateľa plne rešpektovať postavenie a hlas dôverníka, ktorého si prijímateľ vybral. • Ambulantná a pobytová forma: Rozlíšenie formy poskytovania, nakoľko povinnosť plniť toto kritérium sa viaže primárne na vybrané pobytové a týždenné formy (vyňaté sú ambulantné formy a špecifické služby ako napr. nocľahárne). **Externé determinanty predstavujú vonkajšie vplyvy, najnovšie spoločenské poznatky a paradigmy, ktoré determinujú vznik a uplatňovanie tohto kritéria v praxi:** • Deinštitucionalizácia sociálnych služieb: Globálny odklon od riadeného (ústavného) života k personalizovanej podpore, kde má prijímateľ právo na nezávislý život a zachovanie sociálnych väzieb mimo štruktúr zariadenia. • Paradigma ľudských práv: Prechod od medicínskeho (paternalistického) modelu starostlivosti k sociálnemu modelu založenému na právach. Poskytovateľ už nerozhoduje "za" klienta, ale vytvára podmienky pre jeho vlastné rozhodnutia. • Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím: Konkrétne článok 12 (Rovnosť pred zákonom), ktorý ukladá štátom povinnosť umožniť osobám so zdravotným postihnutím prístup k podpore, ktorú môžu potrebovať pri uplatňovaní svojej právnej spôsobilosti. • Legislatívny rámec SR: Zaradenie inštitútu dôverníka priamo do Zákona o sociálnych službách (s účinnosťou novelizácií), čo premenilo odborné odporúčania na

	záväznú právnu povinnosť poskytovateľa podliehajúcu Inšpekcii v sociálnych veciach. • Prevencia zlého zaobchádzania: Prítomnosť nezávislej blízkej osoby (dôverníka) znižuje riziko izolácie prijímateľa, zneužívania moci zo strany personálu a napomáha transparentnosti v prostredí zariadenia.
Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)	1. **Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím**: Najmä Článok 12 (Rovnosť pred zákonom), ktorý ukladá štátom povinnosť zabezpečiť osobám so zdravotným postihnutím prístup k podpore, ktorú potrebujú pri uplatňovaní svojej právnej spôsobilosti (právny základ pre inštitút dôverníka). • **Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN:** Články garantujúce slobodu, osobnú bezpečnosť a ochranu ľudskej dôstojnosti. • **Charta základných práv Európskej únie**: Ochrana integrity osoby a zákaz akejkoľvek diskriminácie. 2. **Medzinárodné dokumenty a dohovor** • **Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím**: Najmä Článok 12 (Rovnosť pred zákonom), ktorý ukladá štátom povinnosť zabezpečiť osobám so zdravotným postihnutím prístup k podpore, ktorú potrebujú pri uplatňovaní svojej právnej spôsobilosti (právny základ pre inštitút dôverníka). • **Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN**: Články garantujúce slobodu, osobnú bezpečnosť a ochranu ľudskej dôstojnosti. • **Charta základných práv Európskej únie**: Ochrana integrity osoby a zákaz akejkoľvek diskriminácie. 3. **Vnútroštátne právne predpisy SR** • **Ústava Slovenskej republiky (č. 460/1992 Zb.):** Základný garant nedotknuteľnosti osoby, ochrany súkromia a práva na zachovanie ľudskej dôstojnosti. • **Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách**:§ 6 ods. 3 písm. d): Zakotvuje explicitné právo prijímateľa na určenie dôverníka (s účinnosťou zavedenou novelou od 1. júla 2021). o Príloha č. 2 (Podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb): Definuje samotné Kritérium 1.15 v rámci

	I. oblasti – Procedurálne podmienky kvality. o Ustanovenia o oznamovacích povinnostiach: Zákon ukladá poskytovateľovi povinnosť dôverníka informovať o zásadných právnych udalostiach, ako je písomné upozornenie na možnosť výpovede zmluvy alebo použitie obmedzovacích prostriedkov. • **Zákon č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach**: Určuje rámec pre štátny dozor nad dodržiavaním tohto kritéria zo strany Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR. • **Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník**: Upravuje spôsobilosť na právne úkony. Dôležitý je fakt, že na určenie dôverníka sa nevyžaduje súhlas opatrovníka.3. **3.Národné stratégie a metodické materiály** • **Národné priority rozvoja sociálnych služieb:** Stratégia MPSVR SR zameraná na humanizáciu, modernizáciu a zvyšovanie kvality sociálnych služieb. • **Národný program rozvoja životných podmienok osôb so zdravotným postihnutím**: Podpora nezávislého života a sociálneho začlenenia. • **Metodické príručky IMPLEA (2023):** Štandardy kvality v praxi poskytovateľov sociálnych služieb – oficiálny implementačný a výkladový materiál pre poskytovateľov.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie inštitútu dôverníka v sociálnych službách s dôrazom na rešpektovanie autonómie vôle prijímateľa sociálnej služby a uplatňuje postupy, pravidlá a podmienky na jeho koordináciu s personálom.“
Determinujúca dokumentácia poskytovateľa	• **Vnútorný predpis / Metodický pokyn k inštitútu dôverníka v KC**: Interná smernica definujúca presný postup zamestnancov pri oboznamovaní užívateľov s týmto právom a pravidlá zapojenia dôverníka do riešenia ich situácie. • **Formulár „Určenie dôvernej / podpornej osoby v KC**“: Štandardizované a podpísané písomné tlačivo, v ktorom užívateľ definuje identitu dôverníka a rozsah situácií, v ktorých vyžaduje jeho podporu. • **Záznam o poučení užívateľa o inštitúte dôverníka**: Súčasť prvého kontaktu, sociálnej anamnézy alebo klientskeho spisu, ktorá preukazuje, že užívateľ bol o tomto práve jasne informovaný (aj v prípade nevyužitia možnosti).

	• **Informačný materiál v prístupnom formáte (Easy-to-read):** Zjednodušený leták, brožúra alebo vizuálny oznam umiestnený na nástenke KC, určený pre zraniteľné skupiny a písaný bez zložitého právneho žargónu. • **Etický kódex zamestnancov KC**: Dokument upravujúci povinnosť personálu plne rešpektovať voľbu užívateľa, jeho autonómiu vôle a akceptovať ním vybranú osobu ako partnera pri odborných intervenciách.
Praktické napĺňanie štandardu	**1. Informovanie a prvý kontakt:** • **Vstupný rozhovor:** Pracovník pri zakladaní karty informuje užívateľa o možnosti prichádzať v sprievode dôvernej osoby. • **Prístupná forma:** Využíva sa leták alebo nástenka v štýle Easy-to-read (ľahko zrozumiteľné čítanie) bez právneho žargónu. • **Evidencia:** Informovanie sa preukázateľne zaznačí do spisu užívateľa (aj v prípade odmietnutia). **2. Určenie a ochrana údajov (GDPR)** • **Podpis tlačiva**: Užívateľ a dôverník podpíšu jednoduchý formulár o určení podpornej osoby. • **Vymedzenie kompetencií**: V tlačive sa presne špecifikuje rozsah situácií, pri ktorých bude dôverník asistovať. • **Súhlas s poskytovaním údajov**: Užívateľ podpisom udeľuje súhlas na prejednávanie jeho záležitostí pred dôverníkom (GDPR). **3. Reálna koordinácia a intervencia** • **Spoločné konzultácie:** Dôverník je prítomný na poradenstve v KC, pomáha užívateľovi spracovať informácie a prekonávať bariéry. • **Súčinnosť v teréne:** Pracovník KC koordinuje spoločný postup s užívateľom a dôverníkom napríklad pri sprievode na úrady. • **Zapisovanie:** Každá spoločná intervencia sa explicitne zaznačí do denníka odborných činností. **4. Prehodnocovanie** • **Aktualizácia**: Kľúčový pracovník minimálne raz za 6 mesiacov overuje, či určený dôverník a rozsah podpory stále vyhovujú potrebám užívateľa.
Najčastejšie chyby a omyly	**Absencia preukázateľného informovania**: Pracovníci KC nevedú písomné záznamy o tom, že klienta pri vstupe do služby oboznámili s možnosťou mať dôverníka. **Zámena dôverníka s opatrovníkom:** Personál pripisuje dôverníkovi právomoci zákonného zástupcu, pričom dôverník má len podpornú, nie rozhodovaciu rolu. **Porušovanie ochrany osobných údajov (GDPR):** Zdieľanie citlivých informácií z klientskeho spisu s dôverníkom bez predchádzajúceho písomného súhlasu užívateľa.

	Formalizmus v dokumentácii: Tlačivá o určení dôverníka sú podpísané, ale v reálnej terénnej a ambulantnej praxi KC sa s podpornou osobou nespolupracuje.

Príloha č. 2
k zákonu č. 448/2008 Z. z.

Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby komunitnom centre
I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY
1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby
Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju napĺňa a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.
Sociálne služby v Komunitnom centre Klenovec sú poskytované v zmysle § 24 d zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a VZN č. 2/2023 o poskytovaní sociálnych služieb. Sociálne služby v Komunitnom centre Klenovec sú bezplatné. Cieľovou skupinou sú fyzické osoby v nepriaznivej sociálnej situácii, v ohrození sociálnym vylúčením, alebo ohrozením ich schopnosti spoločensky sa začleniť a samostatne riešiť potreby, fyzické osoby v krízovej sociálnej situácii (pre zotrvávanie v segregovanej lokalite s prítomnosťou chudoby). Súčasťou tohto dokumentu je „*Strategická vízia, poslanie a hodnoty Komunitného centra Klenovec*“ (príloha č. I/1) s uvedením cieľa, plánu poskytovania sociálnej služby. Prijímatelia sociálnej služby, majú priestor na podávanie spätnej väzby, sťažností, pripomienok, námetov, návrhov ku kvalite sociálnej služby (uvedená téma je rozpracovaná v 1.10 kritérium).
Vízia: komunitného centra je rešpektujúca a otvorená spoločnosť, v ktorej poskytovateľ sociálnej služby v úzkej kooperácii s rodinou a komunitou vytvára pre prijímateľov bezpečné podmienky na rozvoj ich osobného potenciálu, uplatňovanie hodnôt a plnohodnotné sociálne začlenenie.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Cieľ: je transparentne vypracovať a uplatňovať strategickú víziu, poslanie a hodnoty sociálnej služby, ktoré rešpektujú individuálne potreby prijímateľov, vedú ich k nezávislosti, spoluzodpovednosti a sebestačnosti, a zároveň slúžia ako základný nástroj na trvalé zvyšovanie kvality poskytovanej starostlivosti.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom. Žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplynú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.

Zamestnanci Komunitného centra Klenovec rešpektujú a aktívne podporujú zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, jeho osobnostnú integritu, nezávislosť. Pri práci s prijímateľom sociálnej služby kladú dôraz na dodržiavanie slobody prejavu, právo na súkromie, slobodu pohybu, slobodu vierovyznania. Na poskytnutie sociálnej služby je potrebný súhlas prijímateľa sociálnej služby. Zamestnanci Komunitného centra Klenovec pri výkone svojej práce vychádzajú a dodržiavajú: Všeobecná deklarácia ľudských práv z roku 1948; Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien 1979 podpísaný ČSR 1980; Dohovor o právach dieťaťa z roku 1989; Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím z roku 2006; Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky; Ústava Slovenskej republiky; Zákon 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; Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou; Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele; Zákon č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach a z dokumentov: Spolu pre komunity – aktivita KC/NDC/NSSDR (Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC/NDC/NSSDR, Postup

pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR, Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone KC/ND/NSSDR).Zamestnanci Komunitného centra Klenovec sú s vyššie uvedenými dokumentmi oboznámení, čo potvrdzujú svojím podpisom (príloha č. II/2).

Vízia: je plne otvorená a inkluzívna komunita, v ktorej majú všetci prijímatelia sociálnej služby garantovaný rovnaký prístup a spravodlivé zaobchádzanie bez ohľadu na pohlavie, rasu, národnosť, náboženstvo, vek, orientáciu či sociálny pôvod.

Cieľ: komunitného centra je dôsledne uplatňovať zásadu rovnakého zaobchádzania a zákaz diskriminácie vo všetkých fázach poskytovania sociálnej služby, vrátane transparentného zverejnenia podmienok prijímania a poskytovania pomoci.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o poskytovaní sociálnych služieb vyjadreného jej podpisom). Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.

Komunitné centrum Klenovec podľa § 74 zákona č. 448/2008 Z. z. nemá povinnosť uzatvárať so záujemcom o sociálnu službu/prijímateľom sociálnej služby zmluvu o poskytovaní sociálnej služby. Komunitné centrum vychádza z dokumentov: Spolu pre komunity – aktivita KC/NDC/NSSDR(*Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC/NDC/NSSDR, Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR, Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone KC/ND/NSSDR)* vydaný Implementačnou agentúrou MPSVaR SR,
ktorej obsahom je spôsob vedenia, obsah vedenia spisov a celkovej dokumentácie *„Pravidlá rokovania so záujemcom o poskytovanie sociálnej služby v Komunitnom centre Klenovec“*(príloha č. I/2).

Vízia: komunitného centra je plne inkluzívna a otvorená inštitúcia, v ktorej má každý človek bez ohľadu na pohlavie, rasu, národnosť, náboženstvo či sociálny pôvod zaručený rovnaký a spravodlivý prístup ku všetkým poskytovaným službám a aktivitám

Cieľ: transparentne zadefinovať a verejne sprístupniť nediskriminačné podmienky vstupu do centra a dôsledne uplatňovať zásadu rovnakého zaobchádzania vo všetkých fázach práce s komunitou a jednotlivcami.

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

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

Zamestnanci Komunitného centra Klenovec s cieľom poskytovania sociálnej služby na odbornej úrovni využívajú rôzne *„Metódy, postupy a techniky sociálnej práce pri poskytovaní sociálnej služby“* (príloha č. I/3). Tento dokument vychádza z potrieb komunity a komunitného plánu. V prípade potreby prijímateľa sociálnej služby zamestnanci Komunitného centra Klenovec sprostredkujú kontakt s inými odborníkmi.

Vízia: vysoko profesionálne odborné pracovisko, ktoré pri práci s komunitou uplatňuje moderné, overené a humánne orientované metódy a techniky sociálnej práce rešpektujúce aktuálne vedecké poznatky a ľudskú dôstojnosť prijímateľov služieb.

Cieľ: jasne zadefinovať a v praxi dôsledne uplatňovať metodické postupy pre jednotlivé odborné činnosti (ako sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv či preventívne aktivity) a pravidelne supervíziou a vzdelávaním zvyšovať metodickú odbornosť zamestnancov.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 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. Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje

jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby.
Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania. Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory.
V procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ktorý špecifikuje starostlivosť, podporu a možnosti nezávislého života podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.

Komunitné centrum Klenovec plánuje, realizuje priebeh poskytovania sociálnej služby ústnou formou. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má zákonný zástupca. Zamestnanci Komunitného centra Klenovec podporujú, sprevádzajú prijímateľov sociálnej služby. Komunitné centrum Klenovec prihliada na individuálne potreby každého prijímateľa pri poskytovaní sociálnej služby. Každý prijímateľ sociálnej služby má podľa dokumentov: Spolu pre komunity – aktivita KC/NDC/NSSDR (Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC/NDC/NSSDR, Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR, Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone KC/ND/NSSDR) vedený informovaný záznam, ktorý je priebežne dopĺňaný, aktualizovaný. Komunitné centrum podľa zákona 448/2008 Z. z., nie je povinné poskytovať sociálne služby na základe individuálneho plánu.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Vízia: rešpektujúce a flexibilné prostredie, v ktorom sa poskytovaná podpora dôsledne odvíja od jedinečného životného príbehu, osobných cieľov a špecifických potrieb každého prijímateľa, pričom on sám je hlavným tvorcom smerovania svojej sociálnej integrácie.

Cieľ: uplatňovať v praxi jasné postupy individuálnej práce a poradenstva, spoločne s užívateľom mapovať jeho silné stránky i potreby, a prostredníctvom koordinovanej podpory (kľúčového pracovníka) sprevádzať prijímateľa pri dosahovaní jeho osobných plánov.

1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaniu kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a sieťovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné). Komunitné centrum Klenovec v rámci aktivizácie prijímateľov sociálnej služby prihliada na individuálne potreby každého prijímateľa sociálnej služby, zdravotný stav, vek. Komunitné centrum svojimi činnosťami a službami podporuje začlenenie prijímateľov sociálnej služby do komunity. Podporuje prijímateľov sociálnej služby v udržiavaní rodinných väzieb. V rámci sieťovania, Komunitné centrum Klenovec, zabezpečuje kontakt prijímateľa sociálnej služby s poskytovateľmi zdravotnej pomoci, s inými inštitúciami, ÚPSVaR, Sociálnou poisťovňou, Zdravotnými poisťovňami, školou, políciou a pod.. Tento kontakt sprostredkováva písomne, telefonicky, elektronicky alebo poskytuje priestor na osobné stretnutie v rámci Komunitného centra Klenovec.

Vízia: dynamická, prepojená a aktívna komunita, v ktorej má každý človek vytvorené optimálne podmienky na zmysluplné rozvíjanie svojich zručností, vedomostí a talentov vďaka funkčnej sieti partnerských inštitúcií, zamestnávateľov a škôl.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Cieľ: komunitného centra je pravidelne organizovať záujmové, vzdelávacie a rozvojové aktivity prispôsobené potrebám návštevníkov a zároveň aktívne budovať partnerstvá s externými subjektmi pre efektívne sieťovanie pomoci pri hľadaní zamestnania, vzdelávaní či integrácii do spoločnosti.

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

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

V komunitnom centre Klenovec sú prijímateľom sociálnej služby zabezpečené základné zdravotné úkony, ako sú základné ošetrenie drobných poranení a dezinfekcia. Následne sú prijímatelia sociálnej služby odporučení k poskytovateľom zdravotnej starostlivosti. Komunitné centrum pomáha prijímateľom sociálnej služby pri sprostredkovaní kontaktu s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti. Komunitné centrum v rámci odborných činností vykonáva preventívne aktivity. Ide o prevenciu týkajúcu sa hygienických návykov, prevenciu pri užívaní návykových látok a ich vplyv na zdravie, prevenciu zameranú na reprodukčné zdravie, prevenciu civilizačných ochorení.

Vízia: komunitného centra je zdravá, informovaná a uvedomelá komunita, v ktorej má každý prijímateľ služby rovnaký prístup k zdravotnej osvete, preventívnym programom a potrebným informáciám na aktívne udržiavanie a zlepšovanie svojho fyzického i duševného zdravia.

Cieľ: komunitného centra je realizovať preventívne aktivity a prednášky v oblasti zdravého životného štýlu, šíriť osvetu o prevencii závislostí a v prípade potreby poskytovať užívateľom asistenciu, poradenstvo a sprostredkovanie kontaktu na príslušných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup intervencie (v kríze) na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a

zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán). Prijímatelia sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a odborní zamestnanci sú trénovaní v deeskalačných technikách, intervenciách v kríze, plánovaní rizík a predchádzania utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozenia života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované a pri vzniku krízy okamžite dostupné preferované metódy, techniky a postupy intervencie v krízových situáciách. Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom.

Komunitné centrum Klenovec má vypracované postupy, pravidlá riešenia a prevencie krízových situácií: *„Krízový plán komunitného centra Klenovec“* (príloha č. I/4). Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené „P*ostupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia“; „Oznámenie o obmedzení prijímateľa sociálnej služby“* (príloha č. I/5) v definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť.

Vízia: stabilné, bezpečné a odborne pripravené prostredie komunitného centra, ktoré dokáže včas identifikovať riziká ohrozujúce ľudské práva návštevníkov a v kooperácii s komunitou predchádzať vzniku akýchkoľvek vyhrotených alebo krízových situácií.

Cieľ: komunitného centra je spoločne s prijímateľmi služieb a ich blízkymi aktívne mapovať potenciálne rizikové oblasti, vypracovať preventívne opatrenia a nastaviť jasné, rešpektujúce postupy intervencie na zvládanie a pokojné deeskalovanie vzniknutých krízových momentov.

1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania. Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby pomáha

prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyvodená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

Zamestnanci Komunitného centra Klenovec zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Zamestnanci Komunitného centra Klenovec majú nulovú toleranciu voči akýmkoľvek formám násilia, týrania, ponižovania a neľudského zaobchádzania. Zamestnanci Komunitného centra Klenovec v rámci svojich služieb poskytujú prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaný pomoc a podporu prostredníctvom základného sociálneho poradenstva a sieťovania s inými inštitúciami. Zamestnanci Komunitného centra Klenovec postupujú podľa postupov, pravidiel riešenia a prevencie krízových situácií (príloha č. I/4).

Vízia: je bezpečné, rešpektujúce a dôstojné prostredie, v ktorom je absolútne vylúčená akákoľvek forma krutého, neľudského, ponižujúceho zaobchádzania alebo zneužívania, a kde zamestnanci dôsledne chránia integritu každého návštevníka.

Cieľ: nastaviť a uplatňovať jasné preventívne postupy, pravidelne vzdelávať personál v oblasti ochrany ľudských práv a bezodkladne riešiť akékoľvek signály či prejavy zlého zaobchádzania s prijímateľmi služieb.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby informuje a sprístupní prijímateľom sociálnej služby mechanizmy/spôsoby nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou prijímateľom sociálnej služby 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 poskytovanú sociálnu službu. 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. Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Komunitné centrum Klenovec poskytuje prijímateľom sociálnej služby, príbuzným a iným osobám priestor na vyjadrenie ich názorov, pripomienok k poskytovaniu sociálnych služieb im zrozumiteľnou formou. Zamestnanci Komunitného centra Klenovec zisťujú spokojnosť alebo nespokojnosť s úrovňou a rozsahom poskytovanej sociálnej služby najmä rozhovormi s prijímateľom sociálnej služby v rámci každodennej činnosti. Tieto sa zaznamenávajú. Komunitné centrum Klenovec má vypracované v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. zákon o sťažnostiach *„Pravidlá podávania a vybavovania sťažností, pripomienok a postupy získavania spätnej väzby ku kvalite sociálnej služby"; „Záznam o ústnej sťažnosti"* (príloha č. I/6).

Vízia: komunitného centra je rešpektujúca a transparentná inštitúcia, v ktorej spätá väzba a názor každého prijímateľa služby tvoria základný pilier pre neustále zvyšovanie kvality, pričom systém podávania podnetov a sťažností je pre všetkých plne dostupný, bezpečný a zbavený akýchkoľvek obáv z negatívnych dôsledkov.

Cieľ: komunitného centra je zaviesť pravidelné, zrozumiteľné metódy zisťovania spokojnosti návštevníkov (napr. cez dotazníky, rozhovory či schránku dôvery) a nastaviť jasné, pre užívateľa čitateľné pravidlá podávania a riešenia sťažností s cieľom bezodkladne odstraňovať nedostatky v praxi.

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

Štandard: Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností.
Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnej služby a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia.
Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o poskytovanie sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby.
Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.
Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb.
Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným

spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

Komunitné centrum Klenovec poskytuje informácie záujemcom osobne, telefonicky, elektronicky. Tieto informácie sú poskytované záujemcom o sociálnu službu primeraným spôsobom a im zrozumiteľnou formou. V prípade, ak informácie žiada priamo fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie sociálnej služby pre seba, ide o prvý kontakt s možným budúcim prijímateľom sociálnej služby. Podľa záujmu fyzickej osoby zodpovie na otázky súvisiace s poskytovaním sociálnej služby. Zamestnanci Komunitného centra Klenovec ďalej poskytnú záujemcovi základné informácie o poskytovaných sociálnych službách. V prípade požiadavky k nahliadnutiu do priestorov komunitného centra, zamestnanci Komunitného centra Klenovec prevedú fyzickú osobu priestormi určenými pre prijímateľov sociálnej služby.

Vízia: komunitného centra je plne otvorená a informačne transparentná inštitúcia, v ktorej má každý záujemca a prijímateľ služby okamžitý prístup k pravdivým informáciám podaným takou formou, ktorá rešpektuje jeho individuálne kognitívne, jazykové alebo zmyslové schopnosti.

Cieľ: komunitného centra je vytvoriť a aktívne využívať alternatívne formy komunikácie (napríklad formát ľahko zrozumiteľného čítania – Easy-to-read, infografiky či tlmočenie) na to, aby všetci užívatelia bez rozdielu presne porozumeli svojim právam, povinnostiam a možnostiam podpory v centre.

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

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

Zamestnanci Komunitného centra Klenovec umožňujú prijímateľom sociálnej služby, aby mohli slobodne a bez cenzúry využívať v komunitnom centre dostupné komunikačné prostriedky ako sú telefón, internet, email za účelom zlepšenia sociálnej situácie prijímateľa sociálnej služby a jeho príbuzných. Ide napríklad o hľadanie práce, hľadanie vecí na darovacích portáloch, písanie žiadostí,

vyhľadávanie dokumentov, tlačív a pod.. Zamestnanci Komunitného centra Klenovec rešpektujú právo na súkromie pri komunikácii s prijímateľom sociálnej služby.

Vízia: komunitného centra je rešpektujúci a otvorený priestor, v ktorom má každý prijímateľ služby plne garantovanú slobodu komunikácie bez akejkoľvek formy cenzúry a kde zamestnanci dôsledne chránia osobný priestor, dôstojnosť a právo na súkromie každého návštevníka.

Cieľ: komunitného centra je zabezpečiť pre prijímatelia služieb bezpečný a voľný prístup k dostupným komunikačným prostriedkom (ako je internet či počítačové vybavenie) a nastaviť jasné pravidlá práce tak, aby počas poskytovania poradenstva alebo realizácie aktivít nikdy nedochádzalo k narušovaniu ich osobného priestoru a dôverných rozhovorov

1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali. Prijímateľom sociálnej služby sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.

Zamestnanci Komunitného centra Klenovec v rámci základného poradenstva informujú prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia financií (vyhľadania pracovných ponúk, asistencie pri vypísaní žiadosti do zamestnania). Zamestnanci Komunitného centra Klenovec sprostredkúvajú informácie a podporujú prijímateľov sociálnej služby pri získavaní a udržaní bezpečného a finančne dostupného bývania v komunite. Zamestnanci Komunitného centra Klenovec podporujú prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života. Zamestnanci komunitného centra pripravujú a ponúkajú prijímateľom sociálnej služby vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch Komunitného centra Klenovec a aj v komunite. Takýmito aktivitami

sú napr.: jarné aktivity, letné aktivity, Vianočné posedenie, stretnutie s Mikulášom, kreatívne, výtvarné, hudobné aktivity, tanečné a športové stretnutia a jednodňové výlety a podobne.

Vízia: komunitného centra je prostredie, kde má každý prijímateľ sociálnej služby plne zabezpečené a rešpektované právo na nezávislý spôsob života v komunite, primeranú podporu, bezpečné bývanie a rovnaké príležitosti na uplatnenie svojich občianskych i ľudských práv.

Cieľ: komunitného centra je aktívne poskytovať informácie, sprostredkovanie a všestrannú podporu na zabezpečenie finančnej stability, vzdelávania, primeraného bývania a zapojenia občanov do politického, spoločenského a verejného života.

1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

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

Zamestnanci Komunitného centra Klenovec plne rešpektujú a podporujú právo každého prijímateľa sociálnej služby na uplatňovanie jeho spôsobilosti na právne úkony v maximálnej možnej miere. V rámci základného sociálneho poradenstva a preventívnych aktivít zamestnanci poskytujú prijímateľom zrozumiteľné informácie o ich právach a povinnostiach, čím predchádzajú rizikám ich právneho zneužitia, obmedzenia alebo finančného vykorisťovania. Pri komunikácii s prijímateľmi, ktorí majú ťažkosti s porozumením právnych dôsledkov svojho konania, zamestnanci uplatňujú metódy sociálnej práce zamerané na vysvetlenie dokumentov (zmluvy, úradné rozhodnutia, výzvy) jednoduchým a prístupným jazykom. Komunitné centrum aktívne pomáha prijímateľom pri obhajovaní ich práv pri styku s inštitúciami, úradmi, exekútormi či poskytovateľmi iných verejných služieb. Ak si to situácia vyžaduje alebo ak o to prijímateľ požiada, zamestnanci mu poskytujú asistenciu a sprievod priamo na úradné konania, pričom dôsledne dbajú na to, aby bolo rešpektované jeho vlastné rozhodnutie a osobná vôľa. V prípade prijímateľov, ktorých spôsobilosť na právne úkony bola súdom obmedzená, zamestnanci centra úzko spolupracujú s ich ustanovenými opatrovníkmi, avšak s permanentným zreteľom na zachovanie dôstojnosti, názoru a zapájania samotného prijímateľa do rozhodovania o jeho vlastnom živote.

Vízia: je rešpektujúce prostredie, kde je plne uznávaná právna identita každého človeka a kde všetci prijímatelia služieb komunikujú so zamestnancami ako rovnocenní partneri na báze úcty a dôstojnosti bez ohľadu na mieru ich znevýhodnenia.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Cieľ: komunitného centra je aktívne podporovať prijímateľov sociálnej služby pri plnohodnotnom uplatňovaní ich spôsobilosti na právne úkony, poskytovať im zrozumiteľné informácie a v prípade potreby im sprostredkovať pomoc pri iniciovaní konania o prinavrátení tejto spôsobilosti.

1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby poskytovanej ambulantnou formou alebo sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60, umožní prijímateľovi sociálnej služby využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.

Na Komunitné centrum Klenovec ako na poskytovateľa sociálnej služby krízovej intervencie podľa § 56 nevzťahuje zákonná povinnosť formálneho zavedenia inštitútu dôverníka (v zmysle výnimky v § 9 ods. 8 Zákona o sociálnych službách), centrum sa plne stotožňuje s filozofiou a etickým rozmerom tohto kritéria. Zamestnanci aktívne podporujú právo prijímateľov sociálnej služby určiť si akúkoľvek blízku či sprevádzajúcu osobu (rodinného príslušníka, známeho, aktivistu), ktorej dôverujú a s ktorou chcú konzultovať svoje slobodné rozhodnutia. Zamestnanci centra autoritu tejto slobodne vybranej podpornej osoby rešpektujú. Umožňujú jej priamu účasť na konzultáciách, poradenstve či asistencii pri uplatňovaní práv prijímateľa, pokiaľ si to prijímateľ praje a táto osoba vyjadrila súhlas. Týmto spôsobom komunitné centrum vytvára bezpečné prostredie, posilňuje podporovanú sieť okolo prijímateľa a predchádza riziku jeho izolácie alebo porušovania ľudských práv a dôstojnosti.

Vízia: bezpečné a inkluzívne prostredie, v ktorom má každý prijímateľ služby plné právo vybrať si dôvernú osobu podľa vlastného uváženia, pričom personál centra toto rozhodnutie bezvýhradne rešpektuje a vníma dôverníka ako rovnocenného partnera pri konzultáciách a podpore prijímateľa.
Cieľ: komunitného centra je vytvoriť jasné postupy a podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli slobodne určiť svojho dôverníka, s ktorého pomocou a podporou budú následne realizovať svoje vlastné rozhodnutia v osobných, právnych, finančných alebo iných dôležitých záležitostiach.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Príloha č. I/1

Strategická vízia, poslanie a hodnoty Komunitného centra Klenovec

(dokument vychádzajúci z potrieb a plánu komunitného centra)

Cieľom sociálnej práce v Komunitnom centre Klenovec je prostredníctvom odborných postupov, metód sociálnej práce byť prijímateľom sociálnej služby nápomocným k schopnosti svojpomoci. Viesť u prijímateľov sociálnej služby zručnostiam. Posilňovať tieto zručnosti, pomáhať podporovať pri riešení rôznych životných situácií.

Ciele Komunitného centra Klenovec:

- Realizovanie opatrení formou preventívnych aktivít pre všetky vekové kategórie a eliminácia sociálno-patologických javov
- Podporovanie záujmovej činnosti a zmysluplného trávenia voľného času
- Podporovanie prípravy na školské vyučovanie hravou formou pre deti a mládež
- Odstraňovanie bariér a stereotypov, ktoré prevládajú medzi majoritou/minoritou
- Aktivizovanie, zvyšovanie kompetencie a podpory sociálnej mobility komunity
- Sprostredkovanie kontaktov so širším prostredím, podporovanie začleňovania do existujúcich sociálnych sietí, štruktúr, služieb a inštitúcií
- Podporovanie komunitného rozvoja, budovanie celej komunity obce
- Podporovanie efektívneho riešenia konfliktov v celej obci
- Podporovanie a pomáhanie pri zlepšovaní prístupu cieľových skupín k právnej pomoci
- Poskytovanie služby podpory pre zvyšovanie zamestnateľnosti a zamestnanosti, vrátane poradenstva v oblasti zamestnanosti
- Zvyšovanie finančnej gramotnosti a mieri finančnej inklúzie
- Zvyšovanie kvalifikácie dospelých, zamerané na jednotlivcov a skupiny

Pri práci s deťmi pripravovať ich na školské vyučovanie hravou formou, viesť ich k samostatnosti, k hygienickým návykom, základom slušného správania, prijatiu zodpovednosti za svoje správanie. Zámerom sociálnej práce realizovanej v Komunitnom centre Klenovec je prostredníctvom aktívneho prístupu k prijímateľom sociálnej služby vytvárať priestor k sebarealizácii, socializácii. V rámci

poskytovaných sociálnych služieb vytvárať prostredie dôvery, vzájomného rešpektu, odbornosti. Prenechávanie zodpovednosti za rozhodovanie a konanie na prijímateľov sociálnej služby, podporovať k vyššej miere sebestačnosti.

Príloha č. I/2

Pravidlá rokovania so záujemcom o poskytovanie sociálnej služby v Komunitnom centre Klenovec

1. Úvodné ustanovenia a legislatívny rámec: Tento dokument upravuje interné postupy zamestnancov Komunitného centra (ďalej len „KC“) Klenovec pri prvom kontakte, komunikácii a uzatváraní partnerstva so záujemcom o sociálnu službu. Pravidlá sú plne v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, platnou Príručkou pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centra, Spôsobom vedenia dokumentácie vydaným Implementačnou agentúrou MPSVR SR a zásadami ochrany osobných údajov (GDPR).

2. Prvý kontakt a forma poskytovania informácií: Prvý kontakt s dospelým záujemcom o sociálnu službu prebieha priamo v priestoroch KC Klenovec. Odborní zamestnanci vykonávajú svoju činnosť v súlade so svojím vzdelaním a charakterom náplne práce. Počas prvého kontaktu zamestnanci aktívne poskytujú záujemcovi komplexné informácie o činnostiach centra, realizovaných aktivitách pre deti a dospelých, o poskytovaných sociálnych službách, preventívnych programoch a o otváracích hodinách. Súčasťou je aj fyzické predstavenie priestorov komunitného centra. Všetky informácie sú poskytované v plne zrozumiteľnej, prístupnej a alternatívnej forme (napr. ústne, prostredníctvom letákov, infografík alebo v štýle ľahko zrozumiteľného čítania – Easy-to-read), ktorá rešpektuje individuálne kognitívne alebo zmyslové schopnosti záujemcu.

3. Podmienky vstupu do sociálnej služby a transformácia na prijímateľa: Vstup do sociálnej služby v KC Klenovec je založený na zásade dobrovoľnosti a rovnakého zaobchádzania. Záujemca sa stáva oficiálnym prijímateľom sociálnej služby v momente, keď slobodne a na základe poskytnutých informácií udelí súhlas a podpíše dokument „Informovaný záznam“, ktorý obsahuje jeho základné identifikačné údaje (meno, priezvisko, dátum narodenia, pohlavie). Podpis tohto dokumentu sa vyžaduje od dospelého prijímateľa aj v prípade, ak majú záujem navštevovať aktivity centra jeho maloleté deti. KC Klenovec rešpektuje nízkoprahové princípy. Záujemca môže byť odmietnutý iba z objektívnych a vopred definovaných dôvodov, ktorými sú: naplnená aktuálna kapacita centra alebo konkrétneho skupinového programu, požiadavka záujemcu na taký druh služby, ktorú KC Klenovec z legislatívneho hľadiska neposkytuje (v tomto prípade mu zamestnanci sprostredkujú kontakt na inú inštitúciu),stav záujemcu, kedy pod vplyvom návykových látok alebo v dôsledku agresívneho správania bezprostredne ohrozuje zdravie a bezpečnosť zamestnancov alebo iných návštevníkov.

4. Vedenie a zabezpečenie dokumentácie prijímateľa: Na základe podpísaného „Informovaného záznamu“ zamestnanci bezodkladne zakladajú spis prijímateľa sociálnej služby, ktorý je vedený v písomnej aj elektronickej forme. Kompletný osobný spis prijímateľa štandardne obsahuje: Spisový obal užívateľa sociálnej služby, podpísaný Informovaný záznam, Záznamy z intervencií / Záznamový hárok (ktorý podpisuje prijímateľ aj v prípade, ak je už celá strana vo formáte zapísaná a prechádza sa na nový hárok), Životnú (sociálnu) situáciu užívateľa. Všetky fyzické spisy prijímateľov sociálnych služieb sú z dôvodu prísnej ochrany osobných údajov uložené a zabezpečené v uzamykateľnej skrini, ktorá sa nachádza výhradne v kancelárii zamestnancov Komunitného centra Klenovec. Prístup k týmto údajom majú len oprávnení odborní pracovníci centra.

Zásady správania sa v spoločenskej miestnosti
platné od 01.02.2026

1. Spoločenskú miestnosť je možné otvoriť iba v sprievode prítomnej dospelej osoby. Počas prác zabezpečí poriadok a bezpečnosť pri práci. Po aktivitách spoločenskú miestnosť zavrie.
2. Deťom je dovolený vstup do spoločenskej miestnosti za prítomnosti dospelej osoby, len počas prác.
3. Deti si pred vstupom vypnú mobilný telefón a odložia si ho do tašky.
4. Deti nesmú v spoločenskej miestnosti fajčiť a používať omamné látky!
5. Po príchode do spoločenskej miestnosti dieťa zaujme pracovné miesto určené prítomnou dospelou osobou!
6. Deti sú povinné dodržiavať pracovné postupy a zásady bezpečného správania sa pri práci. Pri každej práci sa deti riadia podľa pokynov prítomnej dospelej osoby!
7. Deti môžu používať len pridelené pomôcky, suroviny a materiál, treba s nimi pracovať hospodárne!
8. Je zakázané zapínať a používať elektrické spotrebiče bez súhlasu prítomnej dospelej osoby!
9. Každé poškodenie vybavenia spoločenskej miestnosti alebo jeho zariadenia treba ihneď hlásiť prítomnej dospelej osobe.
10. Je zakázané poškodzovať zariadenie spoločenskej miestnosti. Úmyselne poškodenie vybavenia a zariadenia je dieťa povinné nahradiť!
11. Po skončení aktivít je dieťa povinné odovzdať spoločenskú miestnosť a zariadenie v poriadku nepoškodené a čisté. Deti sú povinné podieľať sa na uprataní spoločenskej miestnosti!
12. Po skončení prác je nutné si umyť ruky.
13. Odchod zo spoločenskej miestnosti je na pokyn prítomnej dospelej osoby!
14. Aj malé poranenie alebo poškodenie zdravia je treba neodkladne hlásiť prítomnej dospelej osobe!
15. Závady hlásiť hneď na aktivite prítomnej dospelej osobe, prípadne zodpovednej osobe
    – Mgr. Ivana Kobyliaková (odborný manažér KC Klenovec).

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

príloha č. I/3

Metódy, postupy a techniky sociálnej práce pri poskytovaní sociálnej služby

Komunitné centrum Klenovec uplatňuje pri poskytovaní sociálnych služieb krízovej intervencie a komunitnej práce také odborné metódy, postupy a techniky, ktoré rešpektujú ľudskú dôstojnosť, podporujú partnerstvo a aktivizujú prijímateľov k samostatnému riešeniu ich nepriaznivej sociálnej situácie. Odborná činnosť je v zmysle platnej legislatívy rozdelená do dvoch základných rovín: individuálnej práce s užívateľom a skupinovej/komunitnej práce.

1. Individuálna sociálna práca a individuálne plánovanie: V rámci individuálneho prístupu k občanom obce Klenovec, ktorí sú ohrození sociálnym vylúčením, priestorovou segregáciou alebo generačnou chudobou, centrum využíva metódu prípadovej sociálnej práce (socialcasework).Metóda štruktúrovaného rozhovoru a anamnézy: Používa sa na identifikáciu príčin, charakteru a rozsahu sociálnych problémov jednotlivca alebo rodiny (v oblastiach ako bývanie, zdravie, financie, zamestnanosť a vzdelávanie).Individuálne plánovanie (IP): Proces prebieha na princípe partnerstva. Odborný pracovník spolu s užívateľom diagnostikuje situáciu, spoločne definujú osobné ciele a zostavujú merateľné kroky na ich dosiahnutie. Užívateľ je vedený k svojpomoci a preberaniu vlastnej zodpovednosti, pričom IP sa pravidelne monitoruje a prehodnocuje. Sociálne poradenstvo a asistencia: Zahŕňa základné a špecializované poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a sprevádzanie na inštitúcie (obecný úrad, úrad práce, lekári, školy) s cieľom prekonať komunikačné a administratívne bariéry. Krízová intervencia: Poskytovanie bezodkladnej pomoci a stabilizácie užívateľa v ťažkých a akútnych životných situáciách.

2. Skupinová sociálna práca a preventívne aktivity: Skupinové formy práce v KC Klenovec sú orientované na prevenciu negatívnych javov, edukáciu a zvyšovanie sociálnych kompetencií vybraných cieľových skupín (deti, mládež, nezamestnaní, rodiny).Zvyšovanie finančnej gramotnosti: Metódy skupinového poradenstva a prednášok zamerané na prevenciu pred zadĺženosťou, exekúciami a neplatičstvom. Podpora zamestnateľnosti: Skupinové aktivity pre nezamestnaných zamerané na nácvik písania životopisov, prípravu na výberové konania a rozvoj mäkkých zručností (soft skills) pre lepšie uplatnenie sa na trhu práce. Preventívno-osvetové programy v oblasti zdravia: Prednášky a workshopy zamerané na zdravý životný štýl, hygienické štandardy, prevenciu chorôb a podporu pohybových aktivít. Záujmová a nízkoprahová činnosť: Využívanie aktivizačných, didaktických a sociálno-psychologických hier pri práci s deťmi a mládežou (napr. pomoc pri príprave na školské vyučovanie, doučovanie), ktoré rozvíjajú kreativitu, individuálne schopnosti a zmysluplné trávenie voľného času.

3. Komunitná práca a rozvoj komunity: Komunitné centrum Klenovec slúži ako neutrálny a otvorený priestor pre všetkých obyvateľov obce vrátane marginalizovaných skupín. Metóda komunitného rozvoja (communitydevelopment) sa zameriava na mobilizáciu vnútorných zdrojov komunity: Spájanie a integrácia: Organizovanie kultúrnych, spoločenských a medzigeneračných podujatí, ktoré

podporujú rovnosť príležitostí, búrajú predsudky a posilňujú sociálnu inklúziu v obci. Terénna forma sociálnej služby: Úzka spolupráca s terénnymi sociálnymi pracovníkmi obce Klenovec pri priamom mapovaní potrieb v segregovaných lokalitách, vytváraní sociálnych máp a prenose komunitných podnetov do plánovania aktivít centra. Všetky tieto postupy sú realizované v diskrétnom a bezpečnom prostredí KC, rešpektujú individualitu každého človeka a sú pravidelne vyhodnocované odborným tímom, čím centrum plne napĺňa predpísané procedurálne štandardy kvality sociálnych služieb.

príloha č. I/4

Krízový plán Komunitného centra Klenovec

KRÍZOVÝ PLÁN POSKYTOVATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY V KOMUNITNOM CENTRE KLENOVEC

(Interný prevádzkový predpis a pravidlá riešenia krízových situácií)

1. Účel krízového plánu a právny rámec -Tento krízový plán upravuje prípadovú sociálnu prácu, ktorej je cieľom posilnenie aktívnej angažovanosti pre prijímateľa. Stabilizuje prístup, pravidlá a podmienky pri krízových situáciách s cieľom rozvíjať partnerský vzťah s komunitou obce Klenovec. Naším kľúčovým zámerom je rozvíjať informovanosť o postupných krokoch a metodických zámeroch pri nepriaznivých životných situáciách občanov. Krízová situácia je časovo a priestorovo obmedzený proces, v rámci ktorého hľadáme postupy a riešenia za účelom minimalizácie vplyvu krízových udalostí na občanov. Rozvojové zámery sa zameriavajú na ohrozené skupiny ľudí, akými sú osamelo žijúci obyvatelia, rodiny s deťmi, ktoré nemajú rodinné zázemie, ľudia bez domova a iné komunity. To od komunitného centra vyžaduje plniť určený časový rámec a určené ciele plnenia z procedurálneho hľadiska. Vypracovanie tohto krízového plánu poskytovateľa sociálnej služby je integrálnym opatrením na zabezpečenie kontinuálnej kvality poskytovania sociálnej služby v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách (Príloha č. 2 zákona). Dokument zabezpečuje priamu implementáciu usmernení Ústredného krízového štábu Slovenskej republiky, krízového štábu obce Klenovec a príslušných nariadení Úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky v špecifických podmienkach nášho zariadenia.

2. Identifikácia poskytovateľa a zariadenia sociálnych služieb

Poskytovateľ sociálnej služby:
Názov: Obec Klenovec,
Forma: Obec (v zmysle zák. č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov)Štatutárny orgán: Mgr. Katarína Pribilincová – starostka obce,
Sídlo: Nám. K. Salvu 1,
980 55 Klenovec,
IČO: 00318850 | DIČ: 2021230255
Tel. č.: 047/548 43 02 |
E-mail: info@klenovec.sk | Webstránka: www.klenovec.sk.

Zariadenie sociálnych služieb:

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Názov: Komunitné centrum Klenovec,
Druh zariadenia: Komunitné centrum (§ 24d zák. č. 448/2008 Z. z.)
Zodpovedný zástupca: Mgr. Ivana Kobyliaková (odborný manažér KC),
Sídlo zariadenia: Ul. 9. mája 691/2,
980 55 Klenovec,
Tel. č.: 047/300 07 94/E-mail: komunitnecentrum@klenovec.sk

Toto usmernenie upravuje základné znaky, formy a prejavy krízových situácií a možnosti ich prevencie. Stanovuje postupy, pravidlá a podmienky pri krízových situáciách v rámci poskytovania sociálnych služieb v Komunitnom centre Klenovec. Cieľom dokumentu je najmä informovať o možnostiach zvládnutia a metódach riešenia už existujúcich krízových situácií.

Krízová situácia je časovo a priestorovo vymedzený alebo ohraničený priebeh javov a procesov po narušení rovnovážneho stavu spoločenských, prírodných systémov a procesov, v dôsledku ktorých sú ohrozené životy ľudí, životné prostredie, ekonomika, duchovné, hmotné hodnoty štátu, regiónu a jeho obyvateľov. Je to nepredvídateľný alebo veľmi ťažko predvídateľný priebeh dejov a činnosti po narušení rovnovážneho stavu.

Postup, pravidlá riešenia, prevencia krízových situácií

Základné ustanovenie

a) Zamestnanci Komunitného centra Klenovec sú povinní oznámiť vždy svojmu nadriadenému: – nebezpečenstvo, – ohrozenie, – riziko, – mimoriadnu udalosť (krízovú situáciu).

b) Zamestnanci Komunitného centra Klenovec sú povinní oznámiť vždy svojmu nadriadenému krízovú situáciu spôsobenú: − prírodnými činiteľmi (napr. vytopenie, požiar, prievan), − ľudským činiteľom (napr. agresia, vplyv omamných a psychotropných látok, zmena zdravotného stavu), − technologickými procesmi a zariadeniami (napr. výpadok energií, nefunkčnosť pracovných nástrojov), − sekundárnymi vplyvmi krízových javov, − kombináciou uvedených vplyvov.

Krízové situácie:

Požiar - v prípade požiaru v komunitnom centre postupujeme podľa BOZP. Zamestnanci Komunitného centra Klenovec, ako aj prijímateľ sociálnej služby v komunitnom centre sú povinní správať sa v objekte komunitného centra tak, aby nezapríčinil vznik požiaru. V prípade vzniku požiaru, každý, kto ho spozoruje a môže ho sám uhasiť, je povinný bez zbytočného odkladu tak urobiť. V prípade už vzniknutého požiaru zamestnanci Komunitného centra Klenovec vyhlásia požiarny poplach volaním „HORÍ“ a zabezpečia odchod prijímateľov sociálnej služby z okolia požiaru do bezpečného priestoru podľa vyznačenej únikovej cesty. Uzatvoria hlavný uzáver vody, odpoja ističe elektriny a následne použijú k haseniu základné prenosné hasiace prístroje, ktoré sú rozmiestnené v Komunitnom centre Klenovec. V prípade šírenia požiaru je bezodkladne potrebné privolať Hasičský a záchranný zbor (150, 112) po príchode ktorého sa postupuje podľa pokynov veliteľa zásahu.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Havarijný stav na vodovodnom potrubí – zamestnanci Komunitného centra Klenovec uzavrú hlavný uzáver vody a následne kontaktujú nadriadeného.

Výpadok elektrickej energie – zamestnanci Komunitného centra Klenovec skontrolujú hlavný istič elektrickej energie a v prípade potreby kontaktujú nadriadeného.

Výpadok tepelného zdroja – zamestnanci Komunitného centra Klenovec kontaktujú nadriadeného.

Zásah elektrickým prúdom – prvým krokom pri poskytovaní prvej pomoci je to, že zamestnanci Komunitného centra Klenovec oddelia postihnutého od okruhu elektrického prúdu. Nedotýkajú sa postihnutého bez vypnutia poistiek či autorizovaného vypnutia prúdu (hasičmi, službou elektrární). Následne telefonujú na tiesňovú linku tel. č. 112 a privolajú pomoc.

Verbálne agresívny prijímateľ prichádzajúci do komunitného centra – prijímateľovi sociálnej služby, ktorý prichádza do Komunitného centra Klenovec a javí známky rozčúlenia (vykrikuje a nadáva už pred komunitným centrom) nie je umožnený vstup do komunitného centra z dôvodu ochrany a zabezpečenia bezpečnosti zamestnancov Komunitného centra Klenovec. S prijímateľom sociálnej služby sa komunikuje cez okno v kancelárii komunitného centra. Komunikácia je vedená smerom k zisteniu dôvodu správania prijímateľa sociálnych služieb, následne k pochopeniu a ukľudneniu správania prijímateľa sociálnej služby. Pokiaľ aj tak javí známky rozčúlenia je jeho žiadosť vybavená cez otvorené okno komunitného centra, aby bola medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami bezpečná vzdialenosť a bariéra.

Verbálne agresívny prijímateľ nachádzajúci sa v komunitnom centre - pokiaľ sa prijímateľ rozčúli v komunitnom centre, zamestnanci sa snažia viesť komunikáciu k jeho ukľudneniu, pokiaľ sa prijímateľa nedarí ukľudniť, zamestnanci ho prirodzene, nenásilne vyprevadia von z komunitného centra. Ak sa prijímateľa sociálnej služby nepodarí dostať z priestorov komunitného centra zamestnanci kontaktujú políciu.

Fyzicky agresívny prijímateľ – ak sa v komunitnom centre nachádza prijímateľ, ktorý vykazuje známky agresívneho správania, fyzicky útočí na iných prijímateľov, zamestnancov komunitného centra, privolá sa polícia. Ak došlo k zraneniu prijímateľa sociálnej služby, alebo zamestnancov je neodkladne privolaná lekárska pomoc.

Ozbrojený agresívny prijímateľ – v prípade ak prijímateľ sociálnej služby chce vstúpiť do komunitného centra ozbrojený, napr. má nôž, zamestnanci Komunitného centra Klenovec ho do priestorov komunitného centra nevpustia. Jednajú s ním len cez okno kancelárie komunitného centra. Ak by bol ozbrojený prijímateľ sociálnej služby agresívny, zamestnanci Komunitného centra Klenovec ho upozornia, na možnosť privolania polície. V prípade potreby (prijímateľ sociálnej služby ohrozuje seba, alebo niekoho iného) zamestnanci Komunitného centra Klenovec privolajú políciu hneď bez upozornenia.

Poškodenie majetku – v prípade vzniku väčších škôd, ktoré sú poistnou udalosťou zamestnanci Komunitného centra Klenovec kontaktujú nadriadeného (privolajú políciu a postupujú podľa pokynov, podmienok a pravidiel poistnej zmluvy).

Prijímateľ sa príde ukryť pred agresorom do komunitného centra – prijímateľ sociálnej služby, ktorý príde do Komunitného centra Klenovec za účelom ukryť sa a volať políciu, z dôvodu, že je týraný druhom alebo inou osobou je potrebné ho neodkladne prijať a zamknúť komunitné centrum pred násilníkom. Políciu kontaktuje sám prijímateľ sociálnej služby zo služobného telefónu Komunitného centra Klenovec. Komunitné centrum sa neotvára až do príchodu polície. Polícia určuje ďalší postup.

Týranie, zneužívanie a zanedbávanie dieťaťa - v prípade, ak je podozrenie na týranie, zneužívanie a zanedbávanie maloletej osoby, zamestnanci Komunitného centra Klenovec, túto skutočnosť oznámia bezodkladne príslušnému ÚPSVaR (oddeleniu sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately). O zistenom podozrení informujú nadriadeného.

Prijímateľ sociálnych služieb so psychickými problémami - v prípade, že sa v niektorom z bytov/domov nachádza osoba, o ktorej majú zamestnanci vedomosť, že je vzhľadom k psychickému stavu nebezpečná pre svoje okolie, zamestnanci do tohto bytu/domu nikdy nevstupujú sami. V prípade, že je potrebné do bytu/domu vstúpiť, tak do tohto bytu/domu vstupujú spolu vždy tri osoby (v kombinácii zamestnanec Komunitného centra a ďalší zamestnanec obce).

Úraz prijímateľa sociálnej služby – v prípade, že príde k úrazu prijímateľa sociálnej služby, zamestnanci Komunitného centra Klenovec podajú zranenému prvú pomoc a podľa závažnosti úrazu privolajú Integrovaný záchranný systém linku tel. č. 112 (postupujú podľa ich pokynov).

Ohrozenie verejného zdravia – v prípade, ak je zamestnancom Komunitného centra Klenovec známe, že sa u niektorého z prijímateľov vyskytlo infekčné ochorenie, prijímateľ sociálnej služby a ani osoby, ktoré s ním bývajú v spoločnej domácnosti, nemôžu vstúpiť do komunitného centra po dobu, kým nepredložia potvrdenie o bezinfekčnosti od lekára. O výskyte infekčného ochorenia je upovedomený príslušný Regionálny úrad verejného zdravotníctva a zamestnanci Komunitného centra Klenovec sa riadia pokynmi tohto úradu.

Výskyt škodlivého hmyzu - pri zistení výskytu škodlivého hmyzu v komunitnom centre je upovedomený nadriadený, ktorý rozhodne o privolaní odbornej dezinsekčnej spoločnosti, ktorá zabezpečí dezinsekciu. Miestnosti s prítomnosťou škodlivého hmyzu prechádzajú dezinsekciou a sú uzatvorené podľa pokynov pracovníka dezinsekčnej spoločnosti.

príloha č. I/5

Postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia

vypracované podľa § 10 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“)

Prijímateľ sociálnej služby má právo na dôstojné zaobchádzanie, starostlivosť a úctu aj pri nevyhnutnosti použitia obmedzenia. Pri poskytovaní sociálnej služby nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Jedinou výnimkou, ktorú zákon o sociálnych službách ustanovuje, je použitie netelesného alebo telesného obmedzenia iba v prípade, ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb. Ak nastane situácia, kde je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.

Zamestnanci Komunitného centra Klenovec sú povinný použitie každého netelesného alebo telesného obmedzenia zapísať do registra telesných a netelesných obmedzení, ktorý je povinný viesť. Náležitosti zápisu v registri upravuje § 10 ods. 5 zákona o sociálnych službách. Každý zápis obmedzenia prijímateľa je poskytovateľ povinný bezodkladne oznámiť ministerstvu, pričom môže použiť aj elektronickú službu Podávanie oznámenia o obmedzení prijímateľa sociálnej služby.

Je nevyhnutné, aby poskytovateľ zodpovedne pristupoval k správnemu vyhodnocovaniu správania prijímateľa sociálnej služby, ktoré môže alebo zakladá predpoklad použitia netelesného alebo telesného obmedzenia z dôvodu, že použitím obmedzenia u prijímateľa sociálnej služby dochádza k obmedzovaniu jeho ľudských práv a slobôd a zasahuje sa do jeho telesnej integrity.

Pravidlá podávania a vybavovania sťažností, pripomienok a postupy získavania spätnej väzby ku kvalite sociálnej služby

Vypracované v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, ktorý upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb.

Vymedzenie pojmu „sťažnosť“ Pod vybavením sťažnosti rozumieme prijímanie, evidenciu, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.

Pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností

a) Podávanie sťažnosti: • sťažnosť možno podať listinne, elektronicky • musí obsahovať dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti• sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu sťažovateľa (u právnickej osoby musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať) • sťažnosť musí byť vecná, čitateľná a zrozumiteľná.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

b) Forma podania sťažností: • sťažnosť možno podať osobne, ústne na tlačive *„Záznam o sťažnosti“,* písomne, ústne, elektronicky • písomnú sťažnosť je možné doručiť poštou, osobne na adresu Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája 691/2, 980 55 Klenovec, prípadne zaslať e-mailom na adresu: komunitnecentrum@klenovec.sk• sťažnosť je možné podať aj anonymne vhodením do verejne dostupnej schránky, ktorá je umiestnená pri vchode do Komunitného centra Klenovec. Takto zriadená schránka je v intervale 1x týždenne kontrolovaná a vybavovaná (sťažnosti vedené v tabuľke: *„Mesačná evidencia, vybavovanie, kontrola vybavovania sťažností“*) .
c) Evidencia, vybavovanie a kontrola vybavovania sťažností • všetky formy sťažností sú vybavované v zmysle Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach • každá podaná sťažnosť aj opakovaná musí byť zaevidovaná v centrálnej evidencii sťažností podľa §10 ods. 1 zákona o sťažnostiach • kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažnosti vykonáva odborný manažér Komunitného centra Klenovec, ktorý je zodpovedný za vybavovanie sťažností • za plnenie prijatých opatrení na nápravu zodpovedá, odborný manažér Komunitného centra Klenovec.

• vybavením sťažnosti je: vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia sťažnosti • vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti • lehota na vybavenie sťažnosti je do 60 pracovných dní

I. Úroveň: V prípade, že sťažovateľ nesúhlasí s jej vybavením, má možnosť odvolať sa v tejto záležitosti na zriaďovateľa a to Obecný úrad Klenovec prostredníctvom starostu obce.

II. Úroveň: V prípade, že sťažovateľ, nesúhlasí s jej vybavením ani zriaďovateľom Komunitného centra Klenovec, a to Obecným úradom Obce Klenovec, má právo odvolať sa na nezávislý orgán ako je napr.: Kancelária verejného ochrancu práv.

Mesačná evidencia, vybavovanie, kontrola vybavovania sťažností

Dátum	Poznámka	Podpis

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Príloha č.1

ZÁPISNICA O OTVORENÍ SCHRÁNKY DÔVERY A PODNETOV
v Komunitnom centre Klenovec

Dátum otvorenia schránky: .....
Čas otvorenia schránky: .....

Prítomní členovia komisie (minimálne dvaja zamestnanci KC):
1. Meno a priezvisko, funkcia: .....
2. Meno a priezvisko, funkcia: .....

Zistený stav:
[ ] Schránka dôvery bola prázdna.
[ ] V schránke dôvery sa nachádzal celkový počet ..... ks podnetov / pripomienok.

Stručný obsah nájdených podnetov a návrh riešenia (ak bola schránka prázdna, uveďte „Bez podnetov“):
1. Podnet č. 1 (obsah): .....
   Návrh opatrenia / riešenia: .....
   Zodpovedná osoba a termín: .....

2. Podnet č. 2 (obsah): .....
   Návrh opatrenia / riešenia: .....
   Zodpovedná osoba a termín: .....

Spôsob oboznámenia komunity s výsledkom (napr. vyvesením na nástenke KC):
.....

Zápisnicu vyhotovil/a: ..... (podpis)

Podpisy členov komisie:
1. .....
2. .....

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Príloha č. 2

FORMULÁR NA PODANIE SŤAŽNOSTI, PODNETU ALEBO POCHVALY
v Komunitnom centre Klenovec

Máte pripomienku k našej práci, prostrediu alebo sa vám u nás niečo nepáči? Chcete nás, naopak, pochváliť? Vyplňte tento lístok a vhoďte ho do Schránky dôvery.

Tento formulár môžete vyplniť aj ANONYMNE (nemusíte písať svoje meno).....

Dátum vyplnenia: .....

Typ podania (začiarknite krížikom):

[ ] Sťažnosť (niečo u nás nefunguje, porušujú sa pravidlá)

[ ] Pripomienka / Podnet (mám nápad na zlepšenie, novú aktivitu)

[ ] Pochvala (chcem oceniť prácu zamestnancov alebo konkrétnu aktivitu)

Text vášho podania (napíšte, čo by ste nám chceli odkázať):.....

.....

.....

.....

.....

.....

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

.....

.....

Záznam sťažnosti

Meno a priezvisko sťažovateľa:
Forma podanej sťažnosti (ústne, písomne):
Predmet sťažnosti:
Sťažnosť zameraná proti/poukazuje na/sťažovateľ sa domáha...:
Meno a priezvisko odborného pracovníka vyhotovujúceho záznam:
Meno a priezvisko prítomných odborných pracovníkoch pri ústnom podávaní sťažnosti:
Podpis a dátum sťažovateľa:
Forma vybavenia sťažnosti: vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia sťažnosti.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

II. Oblasť: PERSONÁLNE PODMIENKY

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

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

Zamestnanci Komunitného centra Klenovec pri výkone svojej práce vychádzajú z „§ 6 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a dodržiavajú nasledovné dokumenty: Všeobecná deklarácia ľudských práv z roku 1948; Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien 1979 podpísaný ČSR 1980; Dohovor o právach dieťaťa z roku 1989; Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím z roku 2006; Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky; Ústava Slovenskej republiky; Zákon 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; Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou; Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele; Zákon č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach. "Štandard vychádza z dokumentu: „*Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC/NDC/NSSDR, Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR"*. Zamestnanci Komunitného centra Klenovec sú s vyššie uvedenými dokumentmi oboznámení, čo potvrdzujú svojím podpisom (príloha č. II/2).

Cieľ: je zabezpečiť, aby bol personál komunitného centra odborne vyškolený v oblasti základných ľudských práv a slobôd, ovládal súvisiace národné i medzinárodné štandardy a tieto vedomosti aktívne a dôsledne uplatňoval v každodennej sociálnej práci. Pracovníci pri výkone svojej činnosti priamo vychádzajú z platnej legislatívy a strategických dokumentov, neustále sa v tejto oblasti vzdelávajú a svojím podpisom potvrdzujú oboznámenie sa s predpismi, čím garantujú rešpektovanie ľudskej dôstojnosti, ochranu pred diskrimináciou a dodržiavanie etických princípov pri práci s užívateľmi.

2.2 Kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnej služby. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnej služby, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného odborného zamestnanca.

Poskytovateľ vychádza z dokumentu: „*Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC/NDC/NSSDR*“. V uvedenej príručke je definovaný postup, spôsob obsadzovania pozícií: Odborný manažér komunitného centra; Komunitný pracovník komunitného centra; Pracovník komunitného centra. Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov; § 84 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v platnom znení. „Organizačná š*truktúra zamestnancov Komunitného centra Klenovec“*

Cieľ:(príloha č. II/1). Komunitné centrum Klenovec poskytuje sociálnu službu na odbornej úrovni, vytvára vhodné pracovné podmienky a podmienky ďalšieho vzdelávania. Táto podpora sa vzťahuje na všetkých zamestnancov Komunitného centra Klenovec bez ohľadu na vzdelanie.

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

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

Každé pracovné miesto má vypracované minimálne požiadavky na vzdelanie, osobnostné a kvalifikačné predpoklady odborných pracovníkov v zmysle: Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci

a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov; § 84 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v platnom znení. Postup, povinnosti, požiadavky, zaškoľovanie sú súčasťou dokumentu: „*Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC/NDC/NSSDR, Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR“*. Po nástupe novoprijatého zamestnanca je vypracovaný *“Písomný individuálny plán zaškolenia a adaptačného procesu*“ (príloha č. II/2). Každý zo zamestnancov Komunitného centra Klenovec má vypracovanú samostatnú „*Náplň práce*“ (príloha č. II/3).

Cieľ: zabezpečiť transparentný, spravodlivý a odborný proces prijímania nových zamestnancov a ich následné efektívne zaškoľovanie (adaptáciu) v súlade s platnými právnymi predpismi SR. Tento proces garantuje, že do pracovného pomeru budú vybraní uchádzači s potrebnou odbornou kvalifikáciou a osobnostnými predpokladmi, a zároveň im bude poskytnutá dostatočná podpora (napr. prostredníctvom trojmesačného adaptačného obdobia a určeného mentora) na úspešné začlenenie sa do tímu komunitného centra.

2.4 Kritérium: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia

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

Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov Komunitného centra Klenovec pri poskytovaní sociálnej služby vychádza zo zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v platnom znení. Štandard vychádzajúci z dokumentu: „*Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC/NDC/NSSDR, Postup pri obsadzovaní*

pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR“. Zamestnanci Komunitného centra Klenovec majú vypracovaný na aktuálny kalendárny rok „*Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov Komunitného centra Klenovec*“ (príloha č. II/4). Komunitné centrum Klenovec má pre každého zamestnanca individuálne vypracovaný „*Individuálny plán ďalšieho vzdelávania*“ (príloha č. II/5).

Cieľ: systematicky sledovať a vyhodnocovať pracovný výkon, podporovať odborný rast a neustále zvyšovať odborné spôsobilosti zamestnancov, vďaka čomu sa zabezpečí vysoká kvalita poskytovaných služieb a rozvoj samotného komunitného centra. Tento proces sa realizuje prostredníctvom :Pravidelného hodnotenia zamestnancov (najmenej raz ročne).Vypracovania plánu odborného rozvoja (plánu kontinuálneho vzdelávania), ktorý sa tvorí v spolupráci so zamestnancom na základe výsledkov hodnotenia.

2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

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

Štandard vychádzajúci z dokumentu: „*Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC/NDC/NSSDR, Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR“*. Na základe zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v platnom znení vypracovaný: „*Ročný program supervízie (individuálny a skupinový*)“ (príloha č. II/6).

Cieľ: Cieľom je zabezpečiť systematickú odbornú podporu zamestnancov KC Klenovec prostredníctvom supervízie, ktorá pomáha predchádzať vyhoreniu, skvalitňuje prácu s užívateľom a rozvíja profesionálne zručnosti tímu. Tento proces zahŕňa najmä: Prevenciu syndrómu vyhorenia u zamestnancov komunitného centra. Rozvoj odborných kompetencií a reflexiu vlastnej práce. Pravidelnú realizáciu (minimálne v rozsahu 16 hodín ročne pre odborných zamestnancov).

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

príloha č. II/2

Písomný individuálny plán zaškolenia a adaptačného procesu

Meno a priezvisko:
Dátum nástupu:
Pracovné zaradenie:
Oblasti zaškolenia a adaptačného procesu
○ Školenie BOZP a PO ○ Všeobecná deklarácia ľudských práv z roku 1948; ○ Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien 1979 podpísaný ČSR 1980; ○ Dohovor o právach dieťaťa z roku 1989; ○ Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím z roku 2006; ○ Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky; ○ Ústava Slovenskej republiky; ○ Zákon 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; ○ Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou; ○ Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele; ○ Zákon č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach ○ Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby a jej prílohy ○ Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita KC/NDC/NSSDR ○ Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone KC/NDC/NSSDR ○ Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR ○ (dĺžkazaškolenia minimálne 3 mesiace)

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Termín do:

príloha č. II/3

Náplň práce

meno a priezvisko odborného manažéra komunitného centra
rodné číslo

Charakteristika práce odborného manažéra komunitného centra

Cieľom práce odborného manažéra Komunitného centra je organizačné, metodické a personálne riadenie v takej kvalite, aby bolo zaistené plnenie cieľov práce vo vzťahu k užívateľom sociálnej služby, odbornej činnosti a aktivity a dodržiavanie štandardov danej sociálnej služby.
Odborný manažér Komunitného centra vykonáva činnosti:
· v spolupráci s Poskytovateľom služieb nastavuje smerovanie činnosti v súlade s potrebami obce, komunity a užívateľov sociálnych služieb;
· zodpovedá za odborné poskytovania sociálnych služieb, aby bolo zaistené plnenie cieľov a dodržiavanie Štandardov kvality Komunitného centra;
· odborne koordinuje celú činnosť Komunitného centra, organizačne a obsahovo zabezpečuje činnosti a aktivity;
· zabezpečuje mapovanie potrieb v obci alebo v častiach obce, na ktorú má dosah, zodpovedá za krátkodobé a dlhodobé plánovanie služieb, aktivít a činností, ako aj rozvoj Komunitného centra; · monitoruje a zhodnocuje poskytované odborné činnosti, iné činnosti a aktivity Komunitného centra z hľadiska napĺňania potrieb užívateľov;
· pripravuje a realizuje nové formy sociálnych služieb a sociálnej práce;
· získava základné údaje od užívateľa pre posúdenie jeho sociálnej situácie;
· poskytuje sociálne poradenstvo užívateľom a ich rodinným príslušníkom, v ďalších oblastiach činnosti sa riadi profilom činnosti odborného pracovníka;
· konzultuje so špecialistami z oblasti psychológie, psychiatrie, odborného a špeciálneho lekárstva a inými špecialistami podľa potreby;
· spolupracuje s relevantnými inštitúciami pri analýze a riešení sociálnej situácie užívateľa, vytvára a udržuje strategické partnerstvá a korektné vzťahy s jednotlivcami, organizáciami a inštitúciami (obec, terénni sociálni pracovníci, ÚPSVaR, vzdelávacie inštitúcie a mnohé ďalšie);
· priebežne mapuje relevantných aktérov siete krízovej intervencie na komunitnej úrovni (najmä SSKI, iných poskytovateľov sociálnych služieb, škôl a školských zariadení, polície, ÚPSVaR, zdravotných služieb, potenciálnych zamestnávateľov atď.) v súlade s potrebami Komunitného

centra, analyzuje silné a slabé miesta siete krízovej intervencie v danej lokalite (ako vyzerá sieť aktérov pomoci v oblasti SSKI, čo v danej oblasti funguje resp. nefunguje, či pokrýva existujúca sieť všetky potreby cieľovej skupiny SSKI, či existujú v tejto sieti nejaké partnerstvá atď.), v spolupráci s komunitným pracovníkom vytvára na základe zistení lokálnu stratégiu sieťovania (akým témam sa venovať, akým spôsobom, kedy a prečo), oslovuje aktérov siete, realizuje stretnutia na potrebné témy (vystupovať v roli iniciátora a/alebo organizátora a/alebo facilitátora a /alebo poskytovateľa informácií atď.), podporuje vytvorenie partnerstva na účel realizácie projektov alebo programov na predchádzanie vzniku alebo zmiernenie nepriaznivých sociálnych situácii fyzických osôb alebo na riešenie týchto situácii a projekty alebo programy komunitnej práce v zmysle § 4 zákona o sociálnych službách, podporuje rozvoj inovatívnych a preventívnych aktivít/odborných činností a sociálnych služieb pre cieľové skupiny SSKI prostredníctvom aktívnej účasti na stretnutiach ku komunitnému plánovaniu, na rokovaniach so samosprávou v predmetnej oblasti atď.;

· je zodpovedný za propagáciu odborných činností a aktivít Komunitného centra a spolupracuje s médiami;

· zodpovedá za administratívu, súvisiacu s činnosťou Komunitného centra, za vedenie evidencie užívateľov;

· je pripravený byť neformálnym mediátorom prípadných konfliktov;

· pripravuje a vedie pravidelné porady zamestnancov Komunitného centra;

· zúčastňuje sa pravidelných porád s príslušným regionálnym koordinátorom a vykonáva iné (doplnkové) činnosti, ktoré vyplynú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

príloha č. II/3

Náplň práce

meno a priezvisko komunitného pracovníka komunitného centra
rodné číslo

Charakteristika práce komunitného pracovníka komunitného centra

Úlohou komunitného pracovníka je spájať ľudí, učiť ich formulovať potreby, ciele, podporovať ich v hľadaní zdrojov, facilitovať ich rozhodovanie o prioritách, mediovať riešenie konfliktov, moderovať verejné stretnutia, prepájať jednotlivé skupiny a učiť ich presadzovať svoje ciele.
Komunitný pracovník vykonáva činnosti:

- pravidelne mapuje potreby a zdroje v lokalite a jej komunitách, vyhodnocuje a spracováva zistenia z mapovania;
- pravidelne navštevuje lokality za účelom získavania relevantných informácii o identifikovaných potrebách a zdrojoch;
- pravidelne sa zúčastňuje na rozhodovacích a strategických schôdzkach v lokalitách (obecné/mestské zastupiteľstvo, komunitné rady, okrúhle stoly a pod.);
- iniciuje a facilituje verejné zhromaždenia, rozhodovacie a strategické stretnutia v lokalitách;
- poskytuje pomoc a podporu členom komunít pri formulácii potrieb a cieľov z nich vychádzajúcich, analyzuje problémy;
- sprostredkováva informácie o potrebách, cieľoch a problémoch komunít medzi ich zástupcami a zástupcami relevantných inštitúcii na lokálnej, prípadne regionálnej úrovni;
- poskytuje súčinnosť pri strategickom plánovaní rozvoja komunít a lokalít;
- poskytuje súčinnosť pri strategickom plánovaní rozvoja KC (jeho činnosti) v nadväznosti na zistené potreby a problémy;
- spolupracuje s odborným garantom KC pri sieťovaní inštitúcií a organizácií relevantných pre komunitu a jej ciele;
- realizuje evaluáciu dosahovania cieľov stanovených pre oblasť komunitnej práce v KC;
- mobilizuje, buduje a sieťuje vnútorné zdroje komunít (napr. prostredníctvom tvorby komunitných rád, pracovných skupín...), spolupracuje s nimi;
- buduje dobrovoľnícke kapacity a spolupracuje s dobrovoľníkmi;

- posilňuje znalosti obyvateľov lokalít a podporuje ich pri aplikácii získaných znalostí v prospech komunity ako celku;
- plánuje a realizuje komunitné akcie, verejné zhromaždenia;
  - koordinuje realizáciu naplánovaných stratégií;
  - identifikuje tematické okruhy potrebného vzdelávania či inej formy zvyšovania kompetencií obyvateľov lokality;
  - dokumentuje parciálne výstupy celého procesu komunitnej práce;
  - zúčastňuje sa na pravidelných poradách zamestnancov;
  - zúčastňuje sa pravidelných porád s príslušným regionálnym metodikom/koordinátorom
  - spolupracuje s odborným konzultantom a vykonáva iné činnosti, ktoré vyplynú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

príloha č. II/3

Náplň práce

meno a priezvisko pracovníka komunitného centra
rodné číslo

Charakteristika práce pracovníka komunitného centra

Pracovník KC asistuje ostatným pracovníkom pri výkone ich činností pod jeho metodickým vedením. Pracovník vykonáva činnosti:

- asistuje ostatným pracovníkom pri výkone ich činností podľa ich pokynov a ich metodickým vedením;
- vyhľadáva potenciálnych užívateľov služieb, aktivít a činností KC;
- vykonáva odborne nenáročné úkony predovšetkým pri práci s užívateľom;
- vedie napr. voľnočasové aktivity pre deti a mládež, realizuje vybrané aktivity v rámci nízkoprahového programu, preventívne aktivity, vypomáha pri doučovaní; zapája ďalších členov komunity, resp. obce do aktivít KC;
- ak je to potrebné, pomáha užívateľom služieb s tlmočením (z rómskeho, prípadne iného jazyka) pri komunikácií v rámci poskytovania odborných činnosti, iných činnosti a aktivít (napr. predškolský klub; komunitné aktivity);
- vedie nevyhnutnú administratívu (týkajúcu sa napríklad pracovnej dokumentácie);
- zúčastňuje sa na pravidelných poradách zamestnancov;
- zúčastňuje sa pravidelných porád s príslušným regionálnym koordinátorom a vykonáva iné činnosti, ktoré vyplynú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

príloha č. II/4

Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov Komunitného centra Klenovec

Pracovná pozícia odborného pracovníka	Plánované vzdelávacie aktivity
Odborný manažér komunitného centra	- 2x ročne Skupinové supervízne stretnutia - 2 x ročne Odborná stáž - Špecializované sociálne poradenstvo - Administrácia a riadená dokumentácia v sociálnych službách - Kvalita sociálnych služieb
Komunitný pracovník komunitného centra	- 2x ročne Skupinové supervízne stretnutia - 2 x ročne Odborná stáž - Špecializované sociálne poradenstvo - Projektový manažér so zameraním na sociálne a zdravotné služby - Kurz prvej pomoci - Vzdelávanie v oblasti ľudských práv a slobôd
Pracovník komunitného centra	- 1x ročne Skupinové supervízne stretnutia - Kurz prvej pomoci - Vzdelávanie v oblasti ľudských práv a slobôd

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

príloha č. II/5

Individuálny plán ďalšieho vzdelávania
Odborný manažér Komunitného centra Klenovec

Názov vzdelávania / dokument o ukončení/ približná cena	**Cieľ vzdelávania**
Manažment a riadenie ľudských zdrojov v sociálnych službách(Akreditovaný kurz / MPSVR SR)	Posilniť manažérske zručnosti v oblasti vedenia a motivácie tímu, efektívneho delegovania úloh a hodnotenia podriadených zamestnancov.
Implementácia štandardov kvality v podmienkach Komunitných centier(Odborný seminár / Metodický workshop)	Nadobudnúť odborné kompetencie potrebné na úspešné zavádzanie, sledovanie a vyhodnocovanie podmienok kvality (štandardov) v praxi KC.
Projektové a finančné riadenie v rámci Národného projektu(Inovačné vzdelávanie / Kurz zjednodušeného vykazovania)	Zvýšiť efektivitu pri administratívnom vedení centra, reportovaní merateľných ukazovateľov a eliminácii chýb pri čerpaní finančných prostriedkov.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Vzdelávanie v oblasti ľudských práv a slobôd	Podpora a ochrana ľudských práv a základných slobôd a slobody jednotlivcov a skupín.

Rok vypracovania: 2026

(Individuálny plán ďalšieho vzdelávania je vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za 1 rok)

príloha č. II/5

Individuálny plán ďalšieho vzdelávania

Komunitný pracovník Komunitného centra Klenovec

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Názov vzdelávania / dokument o ukončení/ približná cena	**Cieľ vzdelávania**
Metódy a techniky komunitnej práce v prostredí MRK (Akreditovaný kurz / MPSVR SR	Zvýšiť odbornú spôsobilosť pri mapovaní potrieb lokálnej komunity, aktivizácii jej členov a riadení komunitných procesov.
Základy mediácie a riešenia konfliktov v sociálne vylúčených lokalitách (Odborný seminár / Tréning)	Nadobudnúť praktické zručnosti v oblasti deeskalácie napätia, predchádzania konfliktom a efektívnej komunikácie v komunite.
Sieťovanie a komunitné plánovanie sociálnych služieb(Odborný workshop / Dištančná forma	Posilniť kompetencie v oblasti prepájania lokálnych inštitúcií (obec, škola, úrad práce) a tvorby spoločných komunitných aktivít.
Vzdelávanie v oblasti ľudských práv a slobôd	Podpora a ochrana ľudských práv a základných slobôd a slobody jednotlivcov a skupín.

Rok vypracovania: 2026

(Individuálny plán ďalšieho vzdelávania je vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za 1 rok)

príloha č. II/5

Individuálny plán ďalšieho vzdelávania

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Pracovník Komunitného centra Klenovec

Názov vzdelávania / dokument o ukončení/ približná cena	Cieľ vzdelávania
Metodika nízkoprahových programov a preventívnych aktivít pre deti a mládež(Akreditovaný kurz / MŠVVaM SR alebo MPSVR SR)	Získať praktické zručnosti pri plánovaní a vedení preventívnych prednášok, záujmových činností a neformálneho vzdelávania detí z MRK.
Inovatívne metódy rozvoja finančnej a funkčnej gramotnosti v podmienkach KC(Odborný workshop / Dištančná forma)	Nadobudnúť kompetencie pre realizáciu aktivít zameraných na nácvik hospodárenia s financiami, riešenie dlhov a podporu zamestnateľnosti užívateľov.
Základy prvej sociálnej asistencie a komunikácie s užívateľom v kríze(Odborný seminár / Tréning)	Rozvinúť schopnosti efektívneho vedenia rozhovoru, sprevádzania užívateľa na úrady a poskytovania podpory pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie.
Vzdelávanie v oblasti ľudských práv a slobôd	Podpora a ochrana ľudských práv a základných slobôd a slobody jednotlivcov a skupín.

Rok vypracovania: 2026

(Individuálny plán ďalšieho vzdelávania je vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za 1 rok)

príloha č. II/6

Ročný program supervízie (individuálny, skupinový)

(Zákon číslo 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v platnom znení)

Supervízia je určená všetkým zamestnancom Komunitného centra Klenovec v priamom kontakte s prijímateľom sociálnej služby.

Cieľom supervízie je získať objektívny pohľad na vlastnú prácu, osvojiť si kvality podporujúce medziľudské vzťahy, prehĺbiť profesionálnu zdatnosť pomáhajúcich pracovníkov a skvalitniť ich zručnosti.

Témy supervízie:
Riešenie pracovných a záťažových situácií (prekážky v práci, problémy s prijímateľmi sociálnej služby, príbuznými, kolegami, hranice medzi zamestnancom Komunitného centra Klenovec a prijímateľom sociálnej služby).
Komunikácia s kolegami, prijímateľmi sociálnej služby v konfliktných situáciách.
Očakávania od prijímateľov sociálnej služby, konfrontácia s rozdielnymi hodnotami, postojmi.
Akceptácia v práci s prijímateľom sociálnej služby.
Prevencia syndrómu vyhorenia – relaxačné techniky , psychohygiena, ventilácia napätí.

Skupinové supervízne stretnutia, s využitím rôznych techník, zamerané na riešenie pracovných problémov. V prípade požiadavky niektorého z odborných pracovníkov je možnosť absolvovať i **individuálne supervízne** stretnutia (na individuálnej báze).

Časový harmonogram supervízií v období január – december príslušného kalendárneho roka.
Skupinového supervízneho stretnutia sa zúčastní každý zamestnanec Komunitného centra Klenovec a bude realizované v intervale minimálne 2-krát ročne.

Miesto a čas realizácie supervízie bude po dohode so vzdelávacou inštitúciou.

Cena za hodinu supervízie je:
1 hod/ skupinová supervízia – 60 Eur
1 hod/ individuálna supervízia – 55 Eur[3]

III. Oblasť: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

[3] https://assp.sk/supervizia/cena-supervizie/

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

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

Štandard: Prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu sociálnej služby, počtu a potrebám prijímateľov sociálnej služby a sú v súlade s platnými právnymi predpismi. Priestory poskytovateľa sociálnej služby sú v dobrom technickom stave, sú prístupné pre všetky osoby v zmysle univerzálneho navrhovania. Osvetlenie priestorov poskytovateľa sociálnej služby, vykurovanie a vetranie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Hygienické zariadenia umožňujú dostatok súkromia a sú oddelené pre mužov a pre ženy. Prijímatelia sociálnej služby majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam. Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím/imobilizačným syndrómom majú zabezpečený, prispôsobený a bezbariérový prístup k hygienickým zariadeniam.

Cieľ: (Zameraný na udržateľnosť) je legislatívne a prevádzkové zhodnotenie budovy komunitného centra s dôrazom na kritérium 3.1, potvrdenie jej vysokej funkčnosti v praxi a nastavenie plánu preventívneho monitoringu pre trvalé zachovanie kvality prostredia.

Komunitné centrum Klenovec je samostatne stojaci objekt na námestí Karola Salvu v obci Klenovec. Bezbariérový prístup do budovy je zabezpečený prístupovou rampou s kovovým zábradlím, ktoré vedie priamo z úrovne chodníka v časti parku k hlavným dverám budovy. Vstupe do budovy sa nachádza zádverie v ktorom sa nachádza jedna menšia vývesná tabuľa. Následne Chodba (vybavenie: 2 ks menšie nástenky, 1 ks drevená galéria, 2 ks vešiakov na oblečenie, 2 ks hasiace prístroje). Kancelária 0.1 – individuálne poradenstvo, Kancelária 0.2- je vybavená 5ks – písací stolík 3ks – kancelárska stolička, 2 ks stolička, 3 ks malé policové zostavy, 2ks uzamkýnateľné skrine, 1ks – vysoká policová skriňa. 1ks – malá príručná uzamkýnateľná skrinka, 3ks - príručné šuflíkové skrinky,1ks – malá chladnička, 1ks – rýchlovarná kanvica, 1ks – pevná linka, 1 ks – Pc, 2ks – Notebook, 1ks – nástenné hodiny, 1ks - nástenný vešiak, 1ks – smetný kôš. Spoločenská miestnosť 04 – 4ks veľký stôl, 1ks – konferenčný stolík, 2ks – kreslo, 16 ks – stolička, 9ks – policová zostava, 2ks – uzamkýnateľná skriňa, 1ks – uzamkýnateľná príručná skriňa, 1ks veľká písacia tabuľa, 1ks – stojaci vešiak, 2ks nástenné vešiaky, 1ks – skrinka prvej pomoci. Wc pre mužov – 0.5 – 1ks – pisoár, 2ks - WC, 1ks – umývadlo, 1ks zásobník na tekuté mydlo, 1ks – zásobník na papierové servítky, 1ks – zrkadlo. WC prte ženy a imobilných 0.6 – 1ks WC, 1ks zásobník na toaletný papier, 1ks uzamkýnateľná skriňa, 1ks menšia polička na hygienické veci, 1ks – smetný kôš, 1ks – zrkadlo, 1ks – umývadlo, 1ks zásobník tekuté mydlo, 1ks – zásobník na papierové servítky. Sklad pomôcok - 07 – 2ks – Veľká policová zostava, 1ks – malá policová skriňa, 1ks stolík. Sklad materiálu – 0.8 – 2 ks policová skriňa, 1ks skriňa. V Prízemnej zadnej časti s osobitným vstupom sa nachádza kotolňa 00.1– technická miestnosť ktorá je vybavená tepelným čerpadlom.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Okolie Komunitného centra Klenovec je zabezpečené kamerovým systémom. Komunitné centrum Klenovec má vypracovaný prevádzkový poriadok a je vyvesený na nástenke pri vstupe.

Príloha I/3

Prevádzkový poriadok komunitného centra Klenovec

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Čl1.

Identifikačné údaje prevádzkovateľa a zariadenia

Prevádzkovateľ: Obec Klenovec

Sídlo prevádzkovateľa: Námestie Karola Salvu 1, 980 55 Klenovec

IČO prevádzkovateľa: 00318850

Názov zariadenia: Komunitné centrum Klenovec

Sídlo zariadenia: Ulica 9. mája 691/2, 980 55 Klenovec

Kapacita zariadenia: maximálne 20 prijímateľov sociálnej služby

Čl. 2:

Druh a spôsob poskytovania služieb

2.1. Druh poskytovaných služieb: Komunitné centrum poskytuje sociálnu službu krízovej intervencie v zmysle § 24d 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.

V komunitnom centre sa:

a)osobám v nepriaznivej sociálnej situácii poskytuje:

1. základné sociálne poradenstvo,
2. pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
3. pomoc pri príprave na školskú dochádzku a školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia.

b) vykonáva: preventívna aktivita, komunitná práca a komunitná rehabilitácia.

c) zabezpečuje: záujmová činnosť.

2.2. Spôsob poskytovania služieb v komunitnom centre podrobne upravuje plán činnosti komunitného centra.

2.3. Prevádzková doba komunitného centra je určená v Prílohe č. 3 tohto prevádzkového poriadku. V prípade zabezpečovania záujmovej činnosti môže byť komunitné centrum využívané aj mimo uvedených prevádzkových hodín.

2.4. Cenník poskytovaných služieb: Cenník je vyhlasovaný Všeobecne záväzným nariadením obce (VZN obce Klenovec č. 1/2018).Čl.

3Čl.

Personálne zabezpečenie činnosti komunitného centra

3.1. Personálne zabezpečenie poskytovania odborných činností v zmysle zákona o sociálnych službách:

- 1 odborný manažér poverený riadením komunitného centra
- 1 komunitný pracovník komunitného centra
- 1 pracovník komunitného centra

3.2. Personálne zabezpečenie prevádzkových činností:

- upratovačka – zamestnankyňa zriaďovateľa
- kurič – zamestnanec zriaďovateľa

Čl. 4

Priestorové zabezpečenie činnosti Komunitného centra

Komunitné centrum je umiestnené v budove súp. č. 691 s jedným nadzemným podlažím a čiastočným podpivničením (podzemným podlažím), s celkovou zastavanou plochou 182,97 m² a úžitkovou plochou 149,17 m².

Dispozičné riešenie Komunitného centra:

1.P.P. (Podzemné podlažie): 1.01 – Kotolňa: 10,43 m²

1.N.P. (Nadzemné podlažie): 0.01 – Individuálne poradenstvo: 30,39 m²

0.02 – Kancelária: 24,94 m²

0.03 – Zádverie: 2,65 m²

0.04 – Výchovno-vzdelávací klub: 52,02 m²

0.05 – WC pre mužov: 4,97 m²

0.06 – WC pre ženy a imobilných: 5,70 m²

0.07 – Sklad pomôcok: 13,12 m²

0.08 – Sklad materiálu: 4,95 m²

Čl. 5

Prevádzkové zabezpečenie Komunitného centra

5.1. Zdroj pitnej vody: Zdrojom pitnej vody je verejný vodovod (Klenovský skupinový vodovod). Vodný zdroj: Vodná nádrž Klenovec; úprava vody: Úpravňa vody Klenovec. Teplá pitná voda je pripravovaná s využitím elektrického zásobníkového ohrievača vody a k nemu pripojenému termodynamickému systému SOLAR BOX 5.2. Odkanalizovanie: Odvádzanie splaškových vôd je riešené vybudovanou kanalizačnou prípojkou do existujúcej žumpy s obsahom 12,0 m³. Vývoz žumpy zabezpečuje oprávnený dodávateľ služby. Likvidáciu odpadovej vody zo žumpy zabezpečuje čistička odpadových vôd Klenovec.

5.3. Manipulácia s odpadom: Zmesový komunálny odpad sa denne počas pracovných dní vynáša v odpadových vreciach do zbernej nádoby s objemom 1100 l, ktorá je umiestnená na jestvujúcom chránenom, spevnenom a prestrešenom stojisku v blízkosti budovy (vo vzdialenosti približne 20 m). Vývoz zmesového KO zmluvne zabezpečujú Technické služby mesta Hnúšťa, Kotlište, P.O.BOX 25, 981 01 Hnúšťa. Separované frakcie odpadu (papier, sklo, plasty) sa denne v odpadových vreciach vynášajú do zberných nádob na stojisku pri budove obecného domu služieb (vo vzdialenosti približne 80 m od budovy KC). Vývoz separovaných frakcií zmluvne zabezpečuje spoločnosť Brantner Gemer s.r.o., Košická cesta 344, 979 01 Rimavská Sobota.

5.4. Vykurovanie: Hlavným zdrojom pre teplovodnú vykurovaciu sústavu je teplovodný kotol na tuhé palivo, umiestnený v kotolni v podzemnom podlaží. Ako doplnkový zdroj tepla slúži elektrokotol. Vykurovanie zabezpečuje odborne oprávnený kurič, ktorý je zamestnancom zriaďovateľa (Obce Klenovec).

5.5. Odvetrávanie priestorov: Vetranie všetkých miestností je zabezpečené otvárateľnými oknami.

5.6. Umývanie a dezinfekcia priestorov: Umývanie a dezinfekciu priestorov komunitného centra vykonáva upratovačka v zamestnaneckom pomere so zriaďovateľom. Umývanie a dezinfekcia sa vykonáva v súlade so sanitačným programom, ktorý tvorí prílohu č. 1 tohto prevádzkového poriadku. Na uskladnenie pomôcok na umývanie a čistiace prostriedky slúži miestnosť „sklad materiálu“. Z dôvodu priestorových obmedzení na likvidáciu odpadových tekutín z umývania slúži misa vo WC pre mužov, ktorú je po použití nutné mechanicky očistiť.

5.7. Deratizácia a dezinsekcia: V prípade zistenia výskytu hlodavcov alebo hmyzu bezodkladne zabezpečí vykonanie deratizácie alebo dezinsekcie externý oprávnený a odborne kvalifikovaný dodávateľ služieb.

Čl. 6:

Zabezpečenie predchádzania zdravotným rizikám pre osoby v komunitnom centre.

6.1. Osobná hygiena: Na základnú osobnú hygienu slúžia 2 umývadlá so studenou a teplou pitnou vodou. Umývadlá sa nachádzajú v miestnostiach WC pre mužov a WC pre ženy a imobilných občanov. Pri umývadlách sú umiestnené zásobníky tekutého dezinfekčného prostriedku na umývanie rúk s dávkovačom, zásobníky jednorazových skladaných papierových uterákov a odpadové koše na použité papierové uteráky.

6.2. Odkladanie šatstva: Na odkladanie šatstva návštevníkov slúži vešiakový panel umiestnený na chodbe. Odkladanie šatstva pracovníkov je riešené samostatne stojacim vešiakom v kancelárii.

6.3. Prvá pomoc: Poskytovanie prvej pomoci sa riadi pokynmi na poskytovanie prvej pomoci (karta prvej pomoci), ktoré sú umiestnené na chodbe. V komunitnom centre je k dispozícii lekárnička prvej pomoci (umiestnená na chodbe).

6.4. Príprava a vydávanie stravy: V komunitnom centre sa nepripravuje ani nevydáva strava.

Čl. 7

Povinnosti návštevníkov

Návštevníci sú povinní zachovávať povinnosti podľa prílohy č. 2 tohto prevádzkového poriadku.

V Klenovci, dňa:

.....

Mgr. Katarína Pribilincová

starostka obce Klenovec

Príloha č. 1

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Sanitačný program Komunitného centra Klenovec

1. Plán vykonávania čistenia, umývania a dezinfekcie Na čistenie, umývanie a dezinfekciu povrchov sa používajú na tieto účely určené detergentné prostriedky a dezinfekčné prostriedky (napr. na báze chlóru). Používaný typ prostriedku, koncentrácia roztoku a doba expozície sa stanovujú na základe odporúčaní výrobcu v závislosti od typu čisteného povrchu. Frekvencia čistenia a dezinfekcie sa riadi nasledujúcim harmonogramom:

1.1. Denné čistenie (v prípade potreby priebežné): Dezinfekcia podlahovej plochy, dezinfekcia záchodových mís, umývadiel, výleviek, odpadkových košov, dezinfekcia stolov, pultov, pracovných plôch, funkčných častí dverí (kľučiek)

1.2. Týždenné čistenie: Odstraňovanie prachu a nečistôt na nepracovných povrchoch a ich dezinfekcia (podobločnice, vykurovacie telesá, výpočtová technika, dvere, rámy, stoličky)

1.3. Štvrťročné čistenie: Umývanie okien, svietidiel, vykurovacích telies, technologických zariadení a všetkých ostatných povrchov.

1.4. Obnova náterov: Maľovanie interiéru prevádzkových priestorov sa vykonáva každé 2 roky. Frekvencia maľovania sa navyšuje v prípade vzniku potreby, napr. z dôvodu zadymenia priestorov, vniknutia vody, vzniku mimoriadneho znečistenia a pod.

2. Plán deratizácie a dezinsekcie.

V prípade zistenia výskytu hlodavcov alebo hmyzu bezodkladne zabezpečí vykonanie deratizácie alebo dezinsekcie externým oprávneným a odborne kvalifikovaným dodávateľom služieb.

3. Plán manipulácie s odpadmi. Zmesový komunálny odpad z komunitného centra sa denne počas pracovných dní vynáša v odpadových vreciach do zbernej nádoby s objemom 1100 l, ktorá je umiestnená na jestvujúcom chránenom, spevnenom a prestrešenom stojisku v blízkosti budovy (vo vzdialenosť približne 20 m). Vývoz zmesového KO zmluvne zabezpečujú Technické služby mesta Hnúšťa, Kotlište, P.O.BOX 25, 981 01 Hnúšťa. Separované frakcie odpadu (papier, sklo, plasty) sa denne v odpadových vreciach vynášajú do zberných nádob na stojisku pri budove obecného domu služieb (vo vzdialenosti približne 80 m od budovy KC). Vývoz separovaných frakcií zmluvne zabezpečuje spoločnosť Brantner Gemer s.r.o., Košická cesta 344, 979 01 Rimavská Sobota.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Príloha č. 2

Povinnosti užívateľov Komunitného centra Klenovec

1. Za užívateľov sa v zmysle tohto súpisu povinností považujú všetky osoby v priestoroch komunitného centra, a to vrátane prijímateľov sociálnej služby. Za užívateľov nie sú považovaní zamestnanci zriaďovateľa.
2. V priestoroch je prísne zakázané fajčiť, požívať alkoholické nápoje alebo iné omamné látky.
3. Užívateľovi sa zakazuje prinášať do priestorov komunitného centra predmety, ktoré môžu spôsobiť poranenie, úraz alebo iné poškodenie zdravia, a to najmä zbrane, ostré predmety, výbušniny (vrátane zábavnej pyrotechniky) toxické látky, žieraviny, horľaviny a omamné látky.
4. Užívateľom sa zakazuje do priestorov komunitného centra vodiť psy alebo akékoľvek iné zvieratá.
5. Užívateľom sa zakazuje vstup do priestoroch komunitného centra na bicykli, kolieskových korčuliach a inom športovom vybavení.
6. Užívateľom sa zakazuje samostatne obsluhovať elektrické spotrebiče.
7. Z priestorov komunitného centra budú vykázaní užívatelia, ktorí svojím správaním ohrozujú zdravie osôb alebo majetok zriaďovateľa a iných užívateľov komunitného centra.

Upozornenie: V prípade zistenia protiprávneho konania v priestoroch komunitného centra sú pracovníci povinní o tejto skutočnosti upovedomiť príslušné orgány ochrany verejného poriadku (Obecná polícia obce Klenovec, miestne príslušné oddelenie Policajného zboru SR, príp. iné príslušné orgány).

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

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

Štandard: Priestory určené na bývanie poskytujú prijímateľom pobytovej sociálnej služby dostatočný životný priestor v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a umožňujú mu realizovať jeho právo na nenarušovanie osobného priestoru. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby (okrem sociálnej služby poskytovanej v nocľahárni) si môžu samostatne uzamykať izby, okrem prípadu, ak by podľa individuálneho plánu prijímateľa uplatnenie tohto práva predstavovalo ohrozenie života alebo zdravia prijímateľa. Muži, ženy, deti a seniori majú k dispozícii oddelené spálne s výnimkou partnerov, rodičov a detí. Prijímatelia sociálnej služby si určujú slobodne harmonogram dňa. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby si môžu uschovávať osobné veci a majú dostupný vlastný uzamykateľný priestor na ich uloženie.

Cieľ: Netýka sa KC

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

Štandard: Strava a nezávadná pitná voda sú k dispozícii v dostatočnom množstve, v dobrej kvalite a sú primerané kultúrnym preferenciám, zdravotným potrebám a požiadavkám prijímateľov pobytovej sociálnej služby. Strava sa pripravuje za primeraných podmienok a priestory pre stravovanie sú kultúrne, vhodné a odrážajú stravovacie zvyklosti v komunite. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby nosia vlastné oblečenie a obuv, ktoré vyhovuje ich potrebám a osobným preferenciám. Ak si prijímatelia pobytovej sociálnej služby nevedia alebo nemôžu zabezpečiť oblečenie a obuv, je im zabezpečené oblečenie a obuv, ktoré zodpovedá ich potrebám a osobným preferenciám vrátane kultúrnych, a je vhodné pre dané ročné obdobie a vykonávané aktivity.

Cieľ: Netýka sa KC

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby. Dispozícia objektov poskytovateľa sociálnej služby vedie k interakcii medzi prijímateľmi sociálnej služby a zamestnancami, medzi prijímateľmi sociálnej služby a návštevníkmi a medzi prijímateľmi sociálnej služby navzájom. Poskytovateľ sociálnej služby má špecificky navrhnuté priestory/miestnosti pre voľnočasové aktivity prijímateľov sociálnej služby.

Cieľ: je zameraný na udržateľnosť priestorového a materiálneho vybavenia zabehnutej prevádzky komunitného centra s dôrazom na plnenie kritéria 3.4 a legislatívne deklarovať, že súčasné zázemie v plnom rozsahu podporuje sociálnu inklúziu a aktivizáciu užívateľov.

3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

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

Cieľ: Prijímanie peňažných a nepeňažných darov upravuje aj Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky. Komunitné centrum Klenovec má písomne definované „*Pravidlá prijímania darov a oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru*“ (príloha č. III/1). Výsledkom pravidiel prijímania peňažného daru je uzatvorená „*Darovacia zmluva*“ (príloha č. III/2).

príloha č. III/1

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Pravidlá prijímania darov a oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru

Darovanie sa riadi ustanoveniami § 628 Občianskeho zákonníka, č. 40/1964 Z. z.. V prípade finančného daru je spísaná „Darovacia zmluva“ medzi darcom a obdarovaným.

Pravidlá prijímania darov:

- Darcom môže byť fyzická alebo právnická osoba konajúca z vlastnej vôle bez donútenia.
- Obdarovaným môžu byť podľa nižšie uvedených pravidiel zamestnanci, alebo organizácia.
- Komunitné centrum Klenovec prijíma dary za účelom skvalitnenia poskytovania sociálnej služby prijímateľom sociálnej služby v neobmedzenej výške.
- Využitie daru určia zamestnanci Komunitného centra Klenovec spoločne, alebo podľa priania darcu.
- V prípade finančného daru sa spíše Darovacia zmluva. Finančný dar sa zaregistruje, zmluva sa založí do zložky a do evidencie Obce Klenovec.
- Dar je zaradený do majetku a je evidovaný pre Komunitné centrum Klenovec.
- Eticky neprípustné je, aby zamestnanci prijali od prijímateľa sociálnej služby, alebo rodiny peniaze, drahý dar, alkohol.
- Zamestnanci môžu dar odmietnuť. Je to v prípade, ak sa činnosť, ktorú profesijne darca vykonáva, alebo ak sa dar svojím charakterom prieči dobrým mravom.
- Ak prijímateľ sociálnej služby, rodina, príbuzní trvajú na odovzdaní drobnej pozornosti a ktoré zo spoločenských dôvodov nie je vhodné odmietnuť, zamestnanci dar príjmu, zapíšu prijatie do evidencie „Drobné dary“. Medzi drobné dary (pozornosti) sa myslia: kvety, káva, čokoláda, dezert a iné.
- **Evidencia „Drobné dary“** obsahuje dátum, popis daru, komu je drobný dar určený. Drobný dar sa využije v súlade s vôľou darcu.
- Finančný dar sa použije v súlade s vôľou darcu vyjadrenou v darovacej zmluve.
- Zamestnanci písomne poďakujú za dar a oznámia darcovi použitie finančných prostriedkov.

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Konflikty záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru

Zodpovednosť: zamestnanci sú zodpovední za svoje konanie a rozhodnutia verejnosti a musia byť pripravení podrobiť sa akémukoľvek vyšetrovaniu, ktoré sa týka ich práce.

Otvorenosť: zamestnanci musia byť pri prijímaní svojich rozhodnutí ako aj vo svojom konaní otvorení. Musia uvádzať dôvody, ktoré ich viedli k tomu ktorému rozhodnutiu. Neuvádzať len tie informácie, ktorých utajenie si vyžaduje verejný záujem.

Čestnosť: zamestnanci majú povinnosť chrániť verejný záujem.

Integrita: zamestnanci nesmú prijať žiadne finančné alebo iné záväzky, ktoré by ich zaväzovali uprednostniť osoby alebo organizácie pri výkone svojej práce.

Objektívnosť: zamestnanci vykonávajú svoju prácu objektíve, na základe skutočnej podstaty veci a nie podľa subjektívneho uváženia.

Evidencia „Drobné dary“

Dátum prijatia daru	Popis daru	Komu je drobný dar určený

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk

Záver:

Predložený dokument „Štandardy kvality poskytovania sociálnych služieb v Komunitnom centre Klenovec“ predstavuje dynamický a otvorený koncepčný materiál. Tento dokument podlieha neustálemu monitoringu, evaluácii a aktualizácii v závislosti od meniacich sa externých i interných podmienok, ktoré priamo vplývajú na úroveň poskytovaných služieb. Primárnym cieľom je dosiahnutie optimálnej synergie medzi ponukou služieb komunitného centra a reálnymi potrebami či požiadavkami ich prijímateľov, ktorí sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii.

Z hľadiska strategického riadenia a udržateľnosti kvality sociálnych služieb v KC Klenovec považujeme za kľúčové kontinuálne sledovať a vyhodnocovať tieto indikatívy:

- Sieťovanie a partnerstvá: Úroveň a efektivita kooperácie s miestnou samosprávou, štátnou správou a relevantnými inštitúciami.
- Užívateľsky orientovaný prístup: Dôsledné zameranie sa na individuálne potreby a špecifiká každého prijímateľa služieb.
- Profesionalizácia a odbornosť: Neustále zvyšovanie kvality, kompetencií a odborných štandardov pri výkone sociálnej práce.
- Etický rozmer a ľudské práva: Striktné dodržiavanie ľudskej dôstojnosti, rešpektovanie súkromia, ochrana práv a napĺňanie potrieb klientov.

Tento dokument slúži ako kľúčová metodická a riadiaca pomôcka. Rozhodujúcim faktorom úspechu však zostáva jeho reálna implementácia, transformácia teoretických postupov do aplikačnej praxe a ich dôsledné uplatňovanie pri priamej práci s užívateľom komunitného centra Klenovec

Vypracoval: Mgr. Ivana Kobyliaková

Schválil: Mgr. Katarína Pribilincová

(starosta obce Klenovec)

Komunitné centrum Klenovec, 9.Mája/2, 980 55 Klenovec,

kontakt: 047/3000794, E- mail : komunitnecentrum@klenovec.sk