# Štandardy kvality sociálnej služby

## Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu (NSSDR)

## INDRIEL, občianske združenie

## Michalovce



Sociálne poradenstvo
NSSDR INDRIEL, n.o.
MICHALOVCE
Námestie osloboditeľov 1041/82 IČO: 55962564
071 01 Michalovce DIČ: 2122179763

**Vypracovala:** Mgr. Adriána Mašková
**Poskytovateľ sociálnej služby:** INDRIEL, občianske združenie
**Druh sociálnej služby:** Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu (NSSDR)
**Adresa:** Námestie Osloboditeľov 82, Michalovce
**Dátum vydania:** 26.06.2026

Spolufinancovaný Európskou úniou
PROGRAM SLOVENSKO
MINISTERSTVO PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY SLOVENSKEJ REPUBLIKY



# OBSAH

**Predhovor** .....3

**I. Oblasť: Procedurálne podmienky** .....5

1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby .....5

1.2 Kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené zákonom .....7

1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby .....9

1.4 Kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby .....11

1.5 Kritérium: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby .....14

1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory .....17

1.7 Kritérium: Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia .....20

1.8 Kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia .....23

1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním .....26

1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby, využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností .....29

1.11 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme podľa ich individuálnych potrieb a schopností .....32

1.12 Kritérium: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru .....35

1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou .....37

1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony .....40

1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách .....43

**II. Oblasť: Personálne podmienky** .....46

2.1 Kritérium: Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby .....46

2.2 Kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84 zákona č. 448/2008 Z.z. .....48

2.3 Kritérium: Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi .....51

2.4 Kritérium: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, hodnotenie zamestnancov a plánovanie ich odborného rozvoja ..... 54

2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby .....57

**III. Oblasť: Prevádzkové podmienky .....60**

3.1 Kritérium: Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby .....60

3.2 Kritérium: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru .....62

3.3 Kritérium: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám ..... 63

3.4 Kritérium: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov ..... 64

3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov .....66

**Záver** .....69

# Predhovor

Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby predstavujú základný dokument Občianskeho združenia **INDRIEL**, ktorý vyjadruje naše hodnoty, poslanie, odborné princípy a záväzok poskytovať sociálne služby na vysokej odbornej, etickej a ľudskej úrovni. Dokument je spracovaný v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov a nadväzuje na princípy ochrany ľudských práv, podpory sociálneho začlenenia, rovnosti príležitostí a rešpektovania jedinečnosti každého človeka.

Občianske združenie **INDRIEL**, so sídlom **Námestie osloboditeľov 82, 071 01 Michalovce**, je poskytovateľom **Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR)**. Poskytovaním tejto sociálnej služby reagujeme na potreby detí, mladých ľudí, rodín, seniorov a osôb so zdravotným znevýhodnením, predovšetkým osôb s poruchou autistického spektra (PAS), ktoré potrebujú odbornú podporu pri zvládaní životných situácií, rozvíjaní svojich schopností a začlenení do spoločenského života.

Našou filozofiou je presvedčenie, že každý človek bez ohľadu na svoj vek, zdravotný stav, sociálnu situáciu alebo životné okolnosti má právo na dôstojný život, rešpekt, bezpečie, možnosť rozhodovať o sebe a využívať svoje schopnosti v maximálnej možnej miere. Veríme, že kvalitná sociálna služba nespočíva iba v poskytovaní pomoci, ale predovšetkým vo vytváraní príležitostí, ktoré umožňujú človeku rozvíjať svoju samostatnosť, posilňovať vlastné kompetencie a aktívne sa podieľať na živote rodiny i komunity.

Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu je založená na princípe dostupnosti, otvorenosti a dobrovoľnosti. Jej cieľom je odstraňovať bariéry, ktoré bránia jednotlivcom a rodinám využívať odbornú pomoc, a vytvárať prostredie, v ktorom sa každý prijímateľ cíti prijatý, rešpektovaný a vypočutý. Naša organizácia uplatňuje individuálny prístup ku každému prijímateľovi sociálnej služby a rešpektuje jeho potreby, želania, životné skúsenosti, schopnosti, hodnoty a osobné ciele.

Významnou súčasťou činnosti Občianskeho združenia Indriel je podpora rodín, ktoré sa každodenne starajú o dieťa alebo dospelého člena so zdravotným znevýhodnením. Uvedomujeme si, že kvalita života prijímateľa sociálnej služby úzko súvisí s kvalitou života jeho rodiny a blízkych. Preto vytvárame priestor na vzájomnú spoluprácu, odborné poradenstvo, zdieľanie skúseností a poskytovanie podpory rodičom, opatrovateľom a ďalším osobám, ktoré zohrávajú významnú úlohu v živote prijímateľa.

Naše aktivity sú zamerané na podporu sociálnej rehabilitácie, rozvoj praktických životných zručností, komunikačných a sociálnych kompetencií, tvorivosti, samostatnosti a zdravého životného štýlu. Organizujeme výtvarné, hudobné, literárne a environmentálne aktivity, programy zamerané na rozvoj poznávacích schopností, nácvik bežných denných činností, tvorivé dielne, pohybové aktivity pre seniorov a osoby so zdravotným znevýhodnením, komunitné stretnutia, dobrovoľnícke iniciatívy a podporné skupiny pre rodičov a neformálnych opatrovateľov. Všetky tieto činnosti smerujú k posilňovaniu sociálneho začlenenia, rozvoju samostatnosti a zvyšovaniu kvality života prijímateľov sociálnych služieb.

Pri poskytovaní sociálnych služieb vychádzame z princípov partnerstva, rešpektovania ľudskej dôstojnosti, ochrany súkromia, zachovávania mlčanlivosti, podpory prirodzených vzťahov, interdisciplinárnej spolupráce a aktívneho zapájania prijímateľov do rozhodovania o veciach, ktoré sa ich týkajú. Každý pracovník Občianskeho združenia Indriel je vedený k tomu, aby

svoju prácu vykonával odborne, zodpovedne, s empatiou a úctou k jedinečnosti každého človeka.

Štandardy kvality zároveň predstavujú nástroj neustáleho zlepšovania našej práce. Prostredníctvom pravidelného hodnotenia kvality poskytovaných služieb, získavania spätnej väzby od prijímateľov, ich rodinných príslušníkov, zamestnancov a spolupracujúcich organizácií vytvárame podmienky na systematický rozvoj organizácie. Neustále zvyšovanie odbornosti zamestnancov, zavádzanie príkladov dobrej praxe a otvorenosť voči novým poznatkom považujeme za prirodzenú súčasť poskytovania kvalitných sociálnych služieb.

Tento dokument je záväzný pre všetkých zamestnancov, odborných pracovníkov, dobrovoľníkov a osoby spolupracujúce s Občianskym združením Indriel. Jeho cieľom je zabezpečiť jednotný odborný postup pri poskytovaní sociálnej služby, vytvárať prostredie založené na dôvere, bezpečí, vzájomnom rešpekte a spolupráci a zároveň podporovať napĺňanie práv, potrieb a oprávnených záujmov prijímateľov sociálnych služieb.

Veríme, že kvalita sociálnych služieb sa nehodnotí iba podľa splnenia zákonných požiadaviek, ale predovšetkým podľa toho, aký pozitívny vplyv majú na život človeka. Preto je naším trvalým cieľom vytvárať podmienky, v ktorých každý prijímateľ sociálnej služby môže rozvíjať svoj potenciál, upevňovať svoje miesto v spoločnosti a prežívať život s pocitom dôstojnosti, prijatia a bezpečia.

# I. Oblasť: Procedurálne podmienky

## 1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby

### Strategická vízia

Občianske združenie **INDRIEL** ako poskytovateľ **Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR)** vytvára bezpečné, podnetné a dostupné prostredie, v ktorom deti, mladí ľudia, rodiny, osoby so zdravotným znevýhodnením a ďalší členovia komunity získavajú podporu pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie, rozvíjaní svojich schopností a budovaní samostatného a dôstojného života.

Víziou organizácie je byť stabilným a dôveryhodným partnerom pre jednotlivcov i rodiny, ktorý prostredníctvom odborných, preventívnych a podporných aktivít prispieva k sociálnemu začleneniu, posilňovaniu rodinných vzťahov, rozvoju osobnosti a zvyšovaniu kvality života prijímateľov sociálnej služby. Našou ambíciou je vytvárať komunitu založenú na rešpekte, solidarite, rovnosti príležitostí a aktívnej účasti každého človeka na živote spoločnosti.

### Poslanie

Poslaním Občianskeho združenia Indriel je poskytovať nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, s dôrazom na rešpektovanie ľudskej dôstojnosti, ochranu práv prijímateľov sociálnej služby a podporu ich prirodzeného začlenenia do spoločnosti.

Organizácia poskytuje odbornú pomoc deťom, mladým ľuďom, rodinám, seniorom a osobám so zdravotným znevýhodnením, najmä osobám s poruchou autistického spektra (PAS). Prostredníctvom sociálnej rehabilitácie, individuálnej podpory, preventívnych programov, komunitných aktivít a rozvoja praktických životných zručností vytvára podmienky na zvyšovanie samostatnosti, posilňovanie sociálnych kompetencií a podporu prirodzených vzťahov v rodine a komunite.

### Hodnoty organizácie

Činnosť Občianskeho združenia Indriel je založená na týchto hodnotách:

- rešpektovanie ľudskej dôstojnosti a základných práv každého človeka,
- individuálny prístup a rešpektovanie jedinečných potrieb prijímateľa,
- partnerstvo medzi prijímateľom, jeho rodinou a odbornými pracovníkmi,
- rovnosť príležitostí a zákaz akejkoľvek diskriminácie,
- podpora samostatnosti, sebestačnosti a aktívneho rozhodovania prijímateľa,
- otvorená komunikácia, dôvera a vzájomná úcta,
- profesionalita, odbornosť a etické správanie zamestnancov,
- spolupráca s rodinou, komunitou a odbornými inštitúciami,
- neustále zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb.

### Strategické ciele

Na dosiahnutie svojho poslania si organizácia stanovuje najmä tieto strategické ciele:

- poskytovať kvalitnú, dostupnú a odbornú nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu

- predchádzať sociálnemu vylúčeniu detí, rodín a ďalších ohrozených skupín,
- podporovať zdravý vývin detí a posilňovať funkčnosť rodinného prostredia,
- rozvíjať sociálnu rehabilitáciu a individuálnu podporu osôb so zdravotným znevýhodnením,
- podporovať rozvoj praktických životných zručností, komunikačných schopností a sociálnych kompetencií prijímateľov,
- organizovať komunitné, vzdelávacie, kultúrne, pohybové a tvorivé aktivity podporujúce aktívne začlenenie do spoločnosti,
- poskytovať podporu rodičom, rodinným príslušníkom a neformálnym opatrovateľom,
- vytvárať podmienky na aktívne zapájanie prijímateľov do plánovania, realizácie a hodnotenia poskytovaných služieb,
- zabezpečovať odborný rast zamestnancov a pravidelné hodnotenie kvality poskytovaných služieb.

**Účel poskytovania sociálnej služby**

Účelom poskytovania nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu je predchádzať vzniku, prehlbovaniu a opakovaniu nepriaznivej sociálnej situácie, podporovať sociálne začlenenie prijímateľov a vytvárať podmienky na rozvoj ich schopností, samostatnosti a zodpovednosti.

Občianske združenie Indriel napĺňa tento účel prostredníctvom individuálnej aj skupinovej práce, sociálnej rehabilitácie, preventívnych aktivít, podpory rodín, rozvoja praktických životných zručností, tvorivých, pohybových, kultúrnych a environmentálnych programov, komunitných aktivít a dobrovoľníckych iniciatív. Všetky aktivity sú prispôsobené veku, zdravotnému stavu, schopnostiam a individuálnym potrebám prijímateľov sociálnej služby.

**Prístup k prijímateľovi sociálnej služby**

Prijímateľ sociálnej služby je partnerom pri plánovaní, realizácii aj hodnotení poskytovanej podpory. Organizácia rešpektuje jeho právo na slobodné rozhodovanie, súkromie, zachovanie dôstojnosti, informovaný súhlas a ochranu osobných údajov.

Pri poskytovaní sociálnej služby sa uplatňuje individuálny prístup založený na zisťovaní potrieb, schopností, silných stránok a osobných cieľov prijímateľa. Pracovníci podporujú prijímateľa v tom, aby využíval vlastné schopnosti, rozvíjal svoju samostatnosť a aktívne sa podieľal na riešení svojej životnej situácie. V prípade detí sa podpora realizuje v úzkej spolupráci s rodičmi alebo inými zákonnými zástupcami, pričom sa prihliada na najlepší záujem dieťaťa.

Organizácia vytvára prostredie založené na vzájomnej dôvere, rešpekte, bezpečí a otvorenej komunikácii. Vo svojej činnosti uplatňuje princíp nulovej tolerancie voči diskriminácii, násiliu, zanedbávaniu, ponižujúcemu zaobchádzaniu a akémukoľvek porušovaniu ľudských práv. Prijímatelia sociálnej služby majú možnosť slobodne vyjadrovať svoje názory, podnety, návrhy a sťažnosti a aktívne sa podieľať na zlepšovaní poskytovaných služieb.

Napĺňanie strategickej vízie, poslania a cieľov organizácie je pravidelne hodnotené vedením Občianskeho združenia Indriel v spolupráci so zamestnancami, prijímateľmi sociálnej služby, ich rodinnými príslušníkmi a ďalšími zainteresovanými stranami. Výsledky hodnotenia slúžia ako podklad na prijímanie opatrení smerujúcich k neustálemu zvyšovaniu kvality poskytovaných sociálnych služieb.

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

### Charakteristika dostupnosti sociálnej služby

Občianske združenie **INDRIEL** ako poskytovateľ **Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR)** zabezpečuje dostupnosť poskytovanej sociálnej služby pre všetky osoby, ktoré spĺňajú podmienky ustanovené zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Nízkoprahový charakter služby znamená, že organizácia vytvára také podmienky, aby osoby potrebujúce podporu mohli sociálnu službu využívať bez zbytočných prekážok, ktoré by im bránili v prístupe k pomoci. Organizácia rešpektuje skutočnosť, že každý človek môže mať v určitom období svojho života potrebu podpory, poradenstva, sprevádzania alebo pomoci pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie.

Sociálna služba je dostupná bez diskriminácie z dôvodu veku, pohlavia, zdravotného stavu, sociálneho postavenia, národnosti, vierovyznania, ekonomickej situácie alebo iných osobných charakteristík žiadateľa.

### Cieľová skupina prijímateľov sociálnej služby

Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu poskytovaná Občianskym združením Indriel je určená najmä:

- deťom a mladým ľuďom nachádzajúcim sa v nepriaznivej sociálnej situácii,
- rodinám s deťmi, ktoré potrebujú podporu, poradenstvo alebo sprevádzanie,
- osobám so zdravotným znevýhodnením,
- osobám s poruchou autistického spektra (PAS) a ich rodinám,
- rodičom a neformálnym opatrovateľom, ktorí zabezpečujú starostlivosť o blízku osobu,
- seniorom a osobám, ktoré potrebujú podporu pri zachovaní aktívneho života a sociálneho začlenenia.

Pri poskytovaní služby organizácia prihliada na individuálne potreby každého žiadateľa a posudzuje jeho aktuálnu životnú situáciu s cieľom nastaviť primeranú formu podpory.

### Informovanie verejnosti o dostupnosti služby

Občianske združenie Indriel zabezpečuje informovanosť verejnosti o poskytovanej sociálnej službe prostredníctvom:

- webového sídla a sociálnych sietí organizácie,
- informačných materiálov a propagačných materiálov,
- spolupráce s mestom Michalovce a ďalšími subjektmi verejnej správy,
- spolupráce so školami, zdravotníckymi zariadeniami, poradenskými zariadeniami a ďalšími organizáciami,
- osobného kontaktu s prijímateľmi sociálnej služby, rodinnými príslušníkmi a komunitou.

Informácie o poskytovanej službe sú dostupné v zrozumiteľnej forme tak, aby im mohli porozumieť aj osoby so zníženou schopnosťou orientácie v systéme sociálnej pomoci.

**Podmienky prijatia žiadateľa do sociálnej služby**

Každý žiadateľ má právo požiadať o poskytnutie sociálnej služby a získať informácie o možnostiach jej využitia. Organizácia postupuje pri prijímaní žiadateľov transparentne, rovnakým spôsobom a bez uprednostňovania jednotlivcov na základe subjektívnych kritérií.

Pri prvom kontakte pracovník organizácie:

- poskytne základné informácie o druhu, rozsahu a podmienkach poskytovania sociálnej služby,
- zistí základné potreby a očakávania žiadateľa,
- oboznámi žiadateľa s jeho právami a povinnosťami,
- posúdi, či poskytovaná služba zodpovedá jeho potrebám a cieľovej skupine NSSDR,
- dohodne ďalší postup spolupráce.

Ak žiadateľ nespĺňa podmienky na poskytnutie služby alebo jeho potreby presahujú možnosti NSSDR, organizácia mu poskytne základné sociálne poradenstvo a podľa možností odporučí inú vhodnú formu pomoci alebo nadviaže kontakt na príslušnú odbornú službu.

**Odstraňovanie bariér pri využívaní služby**

Občianske združenie Indriel uplatňuje princíp nízkoprahovosti a aktívne sa usiluje odstraňovať bariéry, ktoré by mohli brániť využívaniu sociálnej služby.

Za možné bariéry považuje najmä:

- nedostatok informácií o možnostiach pomoci,
- obavy zo sociálnej služby alebo z kontaktu s inštitúciami,
- nepriaznivú sociálnu alebo ekonomickú situáciu,
- zdravotné obmedzenia,
- komunikačné alebo adaptačné ťažkosti,
- potrebu podpory pri prvom kontakte.

Pracovníci organizácie pristupujú k žiadateľom citlivo, podporne a rešpektujú ich individuálne tempo pri nadväzovaní spolupráce.

**Rovnaký prístup a ochrana práv žiadateľov**

Občianske združenie Indriel zabezpečuje, aby mal každý žiadateľ rovnakú možnosť prístupu k sociálnej službe pri splnení zákonných podmienok. Pri poskytovaní služby sa uplatňujú princípy:

- rovnosti príležitostí,
- zákazu diskriminácie,
- rešpektovania ľudskej dôstojnosti,
- ochrany súkromia,
- podpory samostatného rozhodovania.

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo na informácie, rešpektujúci prístup, bezpečné prostredie a možnosť vyjadriť svoj názor na poskytovanú podporu.

### Zodpovednosť za zabezpečenie dostupnosti služby

Za zabezpečenie dostupnosti sociálnej služby zodpovedá štatutárny zástupca organizácie a poverení odborní pracovníci. Organizácia pravidelne vyhodnocuje dostupnosť služby, potreby cieľovej skupiny a podnety prijímateľov s cieľom prispôsobovať poskytovanú službu aktuálnym potrebám komunity.

Dostupnosť sociálnej služby je vnímaná ako neoddeliteľná súčasť kvality poskytovanej služby a ako základný predpoklad napĺňania poslania Občianskeho združenia Indriel.

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

### Základné princípy uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

OZ INDRIEL poskytuje Nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu (NSSDR) v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby je základným dokumentom upravujúcim vzťah medzi poskytovateľom sociálnej služby a prijímateľom sociálnej služby. Jej účelom je jasne stanoviť podmienky poskytovania sociálnej služby, rozsah a formu poskytovanej podpory, práva a povinnosti oboch zmluvných strán a vytvoriť predpoklady pre vzájomnú dôveru a spoluprácu.

OZ INDRIEL pri uzatváraní zmluvy rešpektuje princíp dobrovoľnosti, rovnosti zmluvných strán, individuálneho prístupu a ochrany práv prijímateľa sociálnej služby. Zmluva nie je vnímaná iba ako administratívny dokument, ale ako nástroj podporujúci partnerský vzťah medzi prijímateľom a poskytovateľom sociálnej služby.

### Informovanie prijímateľa pred uzatvorením zmluvy

Pred uzatvorením zmluvy o poskytovaní sociálnej služby je žiadateľ alebo jeho zákonný zástupca oboznámený so všetkými dôležitými informáciami týkajúcimi sa poskytovanej sociálnej služby.

Pracovník OZ INDRIEL poskytne najmä informácie o:

- druhu a charaktere poskytovanej sociálnej služby,
- účele a cieľoch NSSDR,
- rozsahu a forme poskytovanej podpory,
- právach a povinnostiach prijímateľa sociálnej služby,
- pravidlách poskytovania služby,
- možnostiach podávania podnetov, pripomienok a sťažností,
- spôsobe ochrany osobných údajov a zachovávaní dôvernosti informácií.

Informácie sú poskytované spôsobom primeraným veku, schopnostiam, zdravotnému stavu a komunikačným možnostiam prijímateľa. Pri deťoch alebo osobách, ktoré potrebujú podporu pri rozhodovaní, sa zabezpečuje primerané zapojenie zákonného zástupcu alebo podpornej osoby.

**Postup pri uzatváraní zmluvy**

Postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v OZ INDRIEL pozostáva najmä z nasledovných krokov:

1. **Prvý kontakt so žiadateľom**

Prvý kontakt môže byť uskutočnený osobne, telefonicky, elektronickou formou alebo prostredníctvom odporúčania spolupracujúcej organizácie. Pracovník poskytne základné informácie o možnostiach využitia sociálnej služby a zistí základné potreby žiadateľa.

2. **Zistenie potrieb a posúdenie možnosti poskytnutia služby**

Pracovník OZ INDRIEL zisťuje aktuálnu situáciu žiadateľa, jeho potreby, očakávania a oblasti, v ktorých potrebuje podporu. Posudzuje sa, či poskytovaná NSSDR zodpovedá potrebám žiadateľa a cieľovej skupine služby.

3. **Oboznámenie s podmienkami poskytovania služby**

Žiadateľ je zrozumiteľným spôsobom informovaný o pravidlách poskytovania služby, rozsahu podpory, možnostiach spolupráce a svojich právach a povinnostiach.

4. **Uzatvorenie zmluvy**

Ak žiadateľ spĺňa podmienky na poskytovanie sociálnej služby a prejaví záujem o jej využívanie, uzatvorí sa písomná zmluva o poskytovaní sociálnej služby v súlade s platnou legislatívou.

5. **Začatie poskytovania sociálnej služby**

Po uzatvorení zmluvy sa služba poskytuje podľa dohodnutých podmienok s prihliadnutím na individuálne potreby a možnosti prijímateľa.

**Obsah zmluvy o poskytovaní sociálnej služby**

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje najmä:

- označenie zmluvných strán,
- druh poskytovanej sociálnej služby,
- vecný a časový rozsah poskytovania služby,
- miesto poskytovania sociálnej služby,
- podmienky poskytovania služby,
- práva a povinnosti poskytovateľa a prijímateľa,
- podmienky ukončenia poskytovania služby,
- spôsob riešenia prípadných nezhôd alebo podnetov,
- ďalšie náležitosti podľa platných právnych predpisov.

**Prístup OZ INDRIEL pri uzatváraní zmluvy**

OZ INDRIEL zabezpečuje, aby prijímateľ sociálnej služby rozumel obsahu zmluvy a aby rozhodnutie o využívaní služby bolo slobodné a informované. Prijímateľ nie je nútený využívať sociálnu službu ani pokračovať v jej využívaní proti svojej vôli.

Pri uzatváraní zmluvy pracovníci organizácie prihliadajú na individuálne možnosti prijímateľa, jeho vek, zdravotný stav, komunikačné schopnosti a sociálnu situáciu. V prípade potreby sa

využívajú primerané formy komunikácie, aby prijímateľ mohol vyjadriť svoj názor a porozumieť podmienkam poskytovanej služby.

**Zmeny a ukončenie zmluvného vzťahu**

Ak dôjde k zmene okolností významných pre poskytovanie sociálnej služby, OZ INDRIEL a prijímateľ sociálnej služby pristupujú k úprave podmienok poskytovania služby dohodou.

Poskytovanie sociálnej služby môže byť ukončené spôsobom stanoveným v zmluve a v súlade s platnou legislatívou. Pri ukončení služby pracovníci organizácie postupujú citlivo, poskytujú potrebné informácie a podľa potreby odporučia ďalšie možnosti podpory.

**Zodpovednosť za realizáciu kritéria**

Za správnosť postupu pri uzatváraní zmlúv o poskytovaní sociálnej služby zodpovedá štatutárny zástupca OZ INDRIEL a poverení zamestnanci organizácie.

OZ INDRIEL pravidelne preveruje správnosť používaných zmluvných dokumentov a postupov s cieľom zabezpečiť ich súlad s platnou legislatívou a štandardmi kvality poskytovanej sociálnej služby.

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

**Odborné východiská poskytovania sociálnej služby**

OZ INDRIEL pri poskytovaní Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR) využíva odborné metódy, techniky a postupy, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby, ich životnej situácie, možností, schopností a cieľov.

Cieľom používaných odborných postupov je podpora sociálneho začlenenia, predchádzanie vzniku alebo prehlbovaniu nepriaznivej sociálnej situácie, posilňovanie schopností prijímateľov, rozvoj samostatnosti a podpora fungovania jednotlivca i rodiny v prirodzenom sociálnom prostredí.

Pri poskytovaní sociálnej služby OZ INDRIEL vychádza z princípu, že každý prijímateľ je jedinečná osobnosť s vlastnými potrebami, skúsenosťami a možnosťami. Zvolený spôsob práce preto nie je jednotný pre všetkých, ale prispôsobuje sa konkrétnemu človeku, jeho veku, zdravotnému stavu, komunikačným schopnostiam a sociálnej situácii.

**Odborné metódy a postupy využívané pri poskytovaní NSSDR**

Pri realizácii sociálnej služby OZ INDRIEL využíva najmä nasledovné odborné metódy a postupy:

**1. Individuálny prístup a individuálne plánovanie podpory**

Základným princípom práce je individuálny prístup ku každému prijímateľovi sociálnej služby. Pracovníci zisťujú jeho potreby, schopnosti, záujmy, silné stránky a oblasti, v ktorých potrebuje podporu.

Pri plánovaní podpory sa prihliada na:

- aktuálnu životnú situáciu prijímateľa,
- jeho osobné ciele a želania,
- možnosti rodiny a prirodzeného sociálneho prostredia,
- potrebu rozvoja samostatnosti a sociálnych kompetencií.

Individuálne plánovanie umožňuje, aby poskytovaná sociálna služba nebola iba súborom aktivít, ale cielene smerovala k zlepšeniu kvality života prijímateľa.

**2. Sociálna práca a sociálne poradenstvo**

OZ INDRIEL využíva metódy sociálnej práce zamerané na podporu jednotlivca a rodiny pri zvládaní náročných životných situácií.

Súčasťou práce je najmä:

- poskytovanie základného sociálneho poradenstva,
- pomoc pri orientácii v možnostiach podpory a pomoci,
- sprevádzanie prijímateľa a rodiny pri riešení problémov,
- podpora pri využívaní dostupných zdrojov v komunite,
- posilňovanie schopnosti prijímateľa riešiť vlastnú situáciu.

**3. Sociálna rehabilitácia**

Sociálna rehabilitácia je významnou súčasťou činnosti OZ INDRIEL a je zameraná na podporu samostatnosti, rozvoj schopností a udržiavanie získaných zručností.

V rámci sociálnej rehabilitácie sa realizujú najmä:

- nácvik praktických životných zručností,
- rozvoj sebaobslužných činností,
- podpora samostatného rozhodovania,
- rozvoj komunikačných a sociálnych schopností,
- podpora orientácie v bežných životných situáciách.

Osobitná pozornosť je venovaná osobám so zdravotným znevýhodnením a osobám s poruchou autistického spektra (PAS), pričom sa využívajú postupy rešpektujúce ich individuálne potreby, tempo učenia a spôsob komunikácie.

**4. Aktivizačné a rozvojové metódy**

OZ INDRIEL využíva aktivizačné metódy, ktoré podporujú rozvoj schopností, záujmov, tvorivosti a sociálnych kontaktov prijímateľov.

Medzi tieto aktivity patria najmä:

- výtvarný krúžok,
- hudobný krúžok,
- literárny krúžok,
- environmentálny krúžok,
- program chytráčik,
- tvorivé dielne,
- praktické činnosti zamerané na šitie, varenie a bežné domáce zručnosti,
- pohybové aktivity a cvičenia pre seniorov a osoby so zdravotným znevýhodnením.

Aktivity sú realizované s cieľom podporovať sebadôveru, komunikáciu, spoluprácu, jemnú motoriku, tvorivé myslenie, samostatnosť a pocit užitočnosti.

**5. Podporná práca s rodinou**

OZ INDRIEL vníma rodinu ako významnú súčasť podpory prijímateľa sociálnej služby. Pri práci s rodinou uplatňuje partnerský a rešpektujúci prístup.

Podpora rodiny zahŕňa najmä:

- poskytovanie informácií a poradenstva,
- podporu rodičov detí so zdravotným znevýhodnením,
- vytváranie priestoru na zdieľanie skúseností,
- podporné skupiny a brainstormingové stretnutia pre rodičov a opatrovateľov,
- pomoc pri hľadaní možností riešenia náročných situácií.

**6. Komunitné a preventívne metódy práce**

Nízkoprahový charakter služby je založený na dostupnosti, otvorenosti a budovaní dôvery medzi pracovníkom a prijímateľom.

OZ INDRIEL podporuje komunitnú prácu prostredníctvom:

- aktivít podporujúcich sociálne kontakty,
- dobrovoľníckych iniciatív,
- projektu „Podaj ďalej" zameraného na podporu solidarity a vzájomnej pomoci,
- environmentálnych a komunitných aktivít,
- spolupráce s miestnymi organizáciami a inštitúciami.

**Zásady používania odborných metód**

Pri využívaní odborných metód, techník a postupov sa OZ INDRIEL riadi týmito zásadami:

- rešpektovanie dôstojnosti a práv prijímateľa,
- individuálne prispôsobenie podpory,
- rešpektovanie dobrovoľnosti spolupráce,
- podpora samostatnosti a vlastných schopností prijímateľa,
- zachovávanie mlčanlivosti a ochrany osobných údajov,
- využívanie postupov založených na odbornej praxi,
- bezpečnosť prijímateľa aj pracovníkov,
- pravidelné vyhodnocovanie účinnosti poskytovanej podpory.

**Hodnotenie a skvalitňovanie odborných postupov**

OZ INDRIEL priebežne hodnotí účinnosť používaných metód a postupov prostredníctvom spätnej väzby od prijímateľov sociálnej služby, ich rodinných príslušníkov a pracovníkov organizácie.

Výsledky hodnotenia slúžia na zlepšovanie poskytovaných služieb, úpravu pracovných postupov, plánovanie ďalšieho vzdelávania zamestnancov a zavádzanie nových odborných prístupov podľa aktuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby.

Odborné metódy, techniky a postupy používané v OZ INDRIEL smerujú k napĺňaniu hlavného cieľa sociálnej služby – podporovať človeka v jeho prirodzenom prostredí, posilňovať jeho

schopnosti, predchádzať sociálnemu vylúčeniu a umožniť mu viesť čo najkvalitnejší a dôstojný život.

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

### Základné princípy individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby

OZ INDRIEL pri poskytovaní Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR) uplatňuje individuálny prístup ku každému prijímateľovi sociálnej služby. Individuálna práca vychádza z rešpektovania jedinečnosti každého človeka, jeho životnej situácie, potrieb, schopností, možností a osobných cieľov.

Cieľom individuálnej práce s prijímateľom je podporovať jeho sociálne začlenenie, rozvíjať jeho schopnosti, posilňovať samostatnosť, predchádzať vzniku alebo prehlbovaniu nepriaznivej sociálnej situácie a poskytovať podporu spôsobom, ktorý rešpektuje jeho dôstojnosť a prirodzené prostredie.

OZ INDRIEL nevníma prijímateľa sociálnej služby iba ako osobu, ktorej je poskytovaná pomoc, ale ako aktívneho partnera, ktorý sa podľa svojich možností podieľa na určovaní cieľov a spôsobu poskytovanej podpory.

### Postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom

Individuálna práca s prijímateľom sociálnej služby v OZ INDRIEL prebieha najmä prostredníctvom:

- prvého kontaktu a nadviazania vzťahu založeného na dôvere,
- zisťovania potrieb, očakávaní a možností prijímateľa,
- identifikovania jeho silných stránok a zdrojov podpory,
- stanovenia primeraných cieľov spolupráce,
- plánovania konkrétnej podpory,
- priebežného sledovania a vyhodnocovania poskytovanej pomoci.

Pracovníci OZ INDRIEL pri individuálnej práci prihliadajú najmä na:

- vek prijímateľa,
- jeho zdravotný stav a mieru zdravotného znevýhodnenia,
- komunikačné schopnosti,
- rodinné a sociálne prostredie,
- schopnosť samostatného rozhodovania,
- jeho záujmy, potreby a osobné možnosti.

### Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby

Ak to charakter poskytovanej sociálnej služby a potreby prijímateľa vyžadujú, OZ INDRIEL vypracúva individuálny plán prijímateľa sociálnej služby.

Individuálny plán je nástrojom plánovania, realizácie a hodnotenia poskytovanej podpory. Je vytváraný v spolupráci s prijímateľom sociálnej služby, prípadne s jeho zákonným zástupcom alebo blízkou osobou, ak je to potrebné a v záujme prijímateľa.

Individuálny plán obsahuje najmä:

- základné údaje o prijímateľovi sociálnej služby,
- opis aktuálnej životnej situácie,
- zistené potreby a oblasti podpory,
- osobné ciele prijímateľa,
- spôsob a formy poskytovanej podpory,
- konkrétne kroky smerujúce k napĺňaniu cieľov,
- osoby zodpovedné za realizáciu podpory,
- spôsob a termín hodnotenia plnenia cieľov.

Pri tvorbe individuálneho plánu sa uplatňuje princíp rešpektovania želaní a možností prijímateľa. Ciele musia byť primerané, reálne dosiahnuteľné a zamerané na zvyšovanie kvality života prijímateľa.

**Individuálna práca s deťmi a rodinou**

Pri práci s deťmi a rodinami OZ INDRIEL zohľadňuje špecifiká vývinového obdobia dieťaťa, potreby rodiny a význam prirodzeného rodinného prostredia.

Pri podpore detí a mladých ľudí sa pracovníci zameriavajú najmä na:

- rozvoj sociálnych a komunikačných schopností,
- podporu sebadôvery a samostatnosti,
- rozvoj praktických životných zručností,
- podporu vzťahov s rovesníkmi,
- vytváranie bezpečného priestoru na vyjadrenie potrieb a názorov.

Pri práci s rodinou sa prihliada na potreby rodičov, opatrovateľov a ďalších blízkych osôb. Podpora smeruje k posilňovaniu schopnosti rodiny zvládať náročné situácie a využívať vlastné zdroje.

**Individuálna práca s osobami so zdravotným znevýhodnením a PAS**

OZ INDRIEL venuje osobitnú pozornosť osobám so zdravotným znevýhodnením, najmä osobám s poruchou autistického spektra (PAS).

Pri práci s týmito prijímateľmi sa využívajú postupy rešpektujúce ich individuálne potreby, komunikačný spôsob, tempo práce a schopnosť adaptácie na nové situácie.

Podpora môže byť zameraná najmä na:

- rozvoj komunikačných schopností,
- zvládanie každodenných situácií,
- rozvoj samostatnosti,
- podporu sociálnych kontaktov,
- nácvik praktických zručností,
- posilňovanie sebadôvery a aktívnej účasti na živote komunity.

**Úloha kľúčového pracovníka**

Pri individuálnej práci môže byť prijímateľovi sociálnej služby určený pracovník, ktorý koordinuje poskytovanú podporu a zabezpečuje kontinuitu práce s prijímateľom.

Kľúčový pracovník najmä:

- pozná potreby a ciele prijímateľa,
- spolupracuje pri tvorbe a hodnotení individuálneho plánu,
- koordinuje dohodnuté kroky podpory,
- komunikuje s prijímateľom a podľa potreby s rodinou,
- zaznamenáva dôležité informácie súvisiace s poskytovaním služby.

**Hodnotenie individuálneho plánu a poskytovanej podpory**

OZ INDRIEL pravidelne vyhodnocuje priebeh individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby. Hodnotenie sa vykonáva s cieľom zistiť, či poskytovaná podpora zodpovedá aktuálnym potrebám prijímateľa a či smeruje k napĺňaniu stanovených cieľov.

Pri hodnotení sa prihliada najmä na:

- spokojnosť prijímateľa,
- dosiahnutý pokrok,
- zmenu potrieb alebo životnej situácie,
- účinnosť použitých metód a postupov,
- potrebu úpravy ďalšej podpory.

Ak dôjde k zmene potrieb prijímateľa, individuálny plán alebo spôsob poskytovanej podpory sa primerane upraví.

**Ochrana práv prijímateľa pri individuálnom plánovaní**

OZ INDRIEL zabezpečuje, aby individuálne plánovanie rešpektovalo právo prijímateľa na vlastné rozhodovanie, súkromie, dôstojnosť a slobodnú voľbu.

Prijímateľ nie je nútený prijímať podporu, ktorú odmieta, pokiaľ tým neohrozuje seba alebo iné osoby. Pracovníci organizácie vždy hľadajú riešenia založené na spolupráci, rešpekte a podpore jeho najlepšieho záujmu.

Individuálna práca s prijímateľom sociálnej služby je v OZ INDRIEL chápaná ako dlhodobý proces budovania dôvery, podpory schopností človeka a vytvárania podmienok na jeho čo najväčšiu možnú samostatnosť a zapojenie do života spoločnosti.

## 1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory

**Základné princípy aktivizácie prijímateľa sociálnej služby**

OZ INDRIEL pri poskytovaní Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR) uplatňuje princíp aktívneho zapájania prijímateľa sociálnej služby do všetkých činností, ktoré smerujú k rozvoju jeho schopností, samostatnosti, sociálnych kontaktov a kvality života.

Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby je založená na rešpektovaní jeho individuálnych možností, schopností, záujmov, potrieb a životnej situácie. Cieľom nie je vykonávať činnosti namiesto prijímateľa, ale vytvárať také podmienky, aby mohol svoje schopnosti rozvíjať, získavať nové skúsenosti a čo najviac sa zapájať do bežného života.

OZ INDRIEL vychádza z presvedčenia, že každý človek má potenciál rozvíjať sa, učiť sa nové veci a byť aktívnou súčasťou rodiny a komunity bez ohľadu na svoj vek, zdravotné znevýhodnenie alebo sociálnu situáciu.

**Ciele aktivizácie prijímateľa**

Aktivizačné činnosti v OZ INDRIEL smerujú najmä k:

- podpore samostatnosti a sebestačnosti prijímateľa,
- rozvoju praktických životných zručností,
- posilňovaniu sebadôvery a pozitívneho sebahodnotenia,
- rozvoju komunikačných a sociálnych schopností,
- vytváraniu a udržiavaniu sociálnych kontaktov,
- podpore tvorivosti, záujmov a osobného potenciálu,
- predchádzaniu sociálnej izolácii,
- podpore aktívneho zapojenia do života komunity.

Aktivizácia prebieha spôsobom primeraným veku, schopnostiam a možnostiam prijímateľa sociálnej služby.

**Formy aktivizácie prijímateľov sociálnej služby**

OZ INDRIEL realizuje aktivizačné činnosti prostredníctvom individuálnych aj skupinových aktivít.

Medzi významné aktivity patria najmä:

**Rozvoj praktických životných zručností**

Prijímatelia majú možnosť rozvíjať zručnosti potrebné pre každodenný život, napríklad:

- príprava jednoduchých jedál a varenie,
- šitie a práca s textilom,
- starostlivosť o osobné veci,
- základné činnosti súvisiace s domácnosťou,
- nácvik samostatnosti pri bežných životných situáciách.

Tieto aktivity podporujú pocit kompetentnosti, užitočnosti a väčšej nezávislosti prijímateľov.

**Tvorivé a záujmové aktivity**

OZ INDRIEL podporuje rozvoj tvorivosti, komunikácie a sociálnych vzťahov prostredníctvom:

- výtvarného krúžku,
- hudobného krúžku,
- literárneho krúžku,
- environmentálneho krúžku,
- programu Chytráčik,
- tvorivých dielní a ďalších záujmových aktivít.

Aktivity umožňujú prijímateľom objavovať svoje schopnosti, zažívať úspech a vytvárať prirodzené sociálne väzby.

**Pohybové a zdravotne podporné aktivity**

OZ INDRIEL podporuje zachovanie fyzickej kondície a aktívneho životného štýlu prostredníctvom primeraných pohybových aktivít a cvičení určených pre seniorov a osoby so zdravotným znevýhodnením.

Cieľom týchto aktivít je podporovať pohybové schopnosti, sebestačnosť, dobrý psychický stav a sociálny kontakt.

**Komunitné a dobrovoľnícke aktivity**

Súčasťou aktivizácie sú aj komunitné aktivity podporujúce vzájomnú pomoc, solidaritu a spolupatričnosť.

Príkladom je aktivita „Podaj ďalej", ktorá podporuje opätovné využitie vecí, pomoc ľuďom v nepriaznivej situácii a rozvoj vzájomnej podpory v komunite.

**Aktivizácia osôb so zdravotným znevýhodnením a PAS**

Pri práci s osobami so zdravotným znevýhodnením, najmä osobami s poruchou autistického spektra (PAS), OZ INDRIEL využíva individuálne prispôsobené aktivizačné postupy.

Pracovníci prihliadajú najmä na:

- potrebu predvídateľnosti a jasnej štruktúry činností,
- individuálne komunikačné možnosti,
- tempo prijímateľa,
- jeho záujmy a silné stránky,
- potrebu podpory pri zapájaní sa do skupinových aktivít.

Cieľom je umožniť prijímateľovi aktívne sa zapojiť podľa svojich možností a zažívať úspech pri zvládaní nových úloh.

**Sieťovanie ďalšej podpory**

**Význam spolupráce a sieťovania**

OZ INDRIEL vníma podporu prijímateľa sociálnej služby ako proces, ktorý si často vyžaduje spoluprácu viacerých subjektov. Efektívna pomoc je založená na vytváraní a udržiavaní siete spolupracujúcich osôb, organizácií a inštitúcií.

Cieľom sieťovania je zabezpečiť, aby prijímateľ a jeho rodina mali prístup k dostupnej a primeranej podpore podľa svojich potrieb.

**Spolupráca s rodinou a blízkymi osobami**

Rodina a prirodzené sociálne prostredie sú významným zdrojom podpory prijímateľa. OZ INDRIEL spolupracuje s rodinnými príslušníkmi s rešpektovaním práv a súkromia prijímateľa.

Spolupráca zahŕňa najmä:

- poskytovanie informácií a poradenstva,
- podporu rodičov detí so zdravotným znevýhodnením,
- vytváranie priestoru na zdieľanie skúseností,
- podporné skupiny a brainstormingové stretnutia pre rodičov a opatrovateľov.

**Spolupráca s odbornými a komunitnými partnermi**

OZ INDRIEL podľa potrieb prijímateľov spolupracuje najmä s:

- mestom Michalovce a ďalšími orgánmi verejnej správy,
- školami a školskými zariadeniami,
- zdravotníckymi zariadeniami,
- poradenskými a odbornými pracoviskami,
- ďalšími poskytovateľmi sociálnych služieb,
- občianskymi združeniami a komunitnými organizáciami,
- dobrovoľníkmi.

Spolupráca prebieha s cieľom zabezpečiť komplexnejšiu podporu a lepšie reagovať na potreby prijímateľov.

**Zásady sieťovania podpory**

Pri vytváraní siete podpory OZ INDRIEL dodržiava najmä:

- rešpektovanie želaní a potrieb prijímateľa,
- ochranu osobných údajov a dôvernosť informácií,
- získanie súhlasu prijímateľa pri poskytovaní informácií tretím osobám,
- partnerskú spoluprácu,
- jasné vymedzenie úloh jednotlivých spolupracujúcich subjektov.

**Hodnotenie aktivizácie a siete podpory**

OZ INDRIEL priebežne hodnotí účinnosť aktivizačných činností a spolupráce s partnermi. Pri hodnotení využíva spätnú väzbu od prijímateľov sociálnej služby, rodinných príslušníkov a pracovníkov organizácie.

Získané poznatky slúžia na zlepšovanie poskytovaných služieb, rozvoj nových aktivít a posilňovanie spolupráce v prospech prijímateľov sociálnej služby.

Aktivizácia prijímateľov a sieťovanie podpory sú v OZ INDRIEL chápané ako dôležité nástroje na napĺňanie cieľa NSSDR – podporovať človeka v jeho prirodzenom prostredí, rozvíjať jeho schopnosti a umožniť mu aktívne a dôstojné zapojenie do života spoločnosti.

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

**Základné princípy podpory zdravia prijímateľov sociálnej služby**

OZ INDRIEL pri poskytovaní Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR) rešpektuje význam zdravia ako jednej zo základných podmienok kvalitného a dôstojného života každého človeka.

Poskytovaná sociálna služba nie je zdravotnou starostlivosťou a nenahrádza odbornú zdravotnú starostlivosť poskytovanú zdravotníckymi pracovníkmi. Úlohou OZ INDRIEL je najmä poskytovať podporu, pomoc a sprevádzanie prijímateľom sociálnej služby pri orientácii v možnostiach zdravotnej starostlivosti, pri prevencii zdravotných rizík a pri vytváraní podmienok na udržanie alebo zlepšenie kvality života.

Pri poskytovaní podpory pracovníci rešpektujú individuálne potreby prijímateľa, jeho zdravotný stav, schopnosti, možnosti rozhodovania a právo na zachovanie dôstojnosti a súkromia.

**Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti**

OZ INDRIEL podľa potrieb prijímateľa poskytuje podporu najmä v oblastiach:

- orientácie v systéme zdravotnej starostlivosti,
- získavania informácií o dostupných zdravotných službách,
- podpory pri komunikácii so zdravotníckymi zariadeniami,
- sprevádzania pri riešení situácií súvisiacich so zdravotným stavom, ak je to potrebné a dohodnuté,
- podpory pri dodržiavaní odporúčaných postupov súvisiacich so zdravím,
- spolupráce s rodinou alebo blízkymi osobami pri zabezpečovaní potrebnej podpory.

Pracovníci OZ INDRIEL neposkytujú zdravotné výkony, neurčujú diagnózy ani nezasahujú do kompetencií zdravotníckych pracovníkov. V prípade potreby odporúčajú prijímateľovi alebo jeho rodine obrátiť sa na príslušných odborníkov.

**Podpora osôb so zdravotným znevýhodnením a osôb s PAS**

OZ INDRIEL venuje osobitnú pozornosť osobám so zdravotným znevýhodnením, vrátane osôb s poruchou autistického spektra (PAS), pri ktorých môže byť potrebná zvýšená podpora pri zvládaní situácií súvisiacich so zdravím.

Podpora môže byť zameraná najmä na:

- vytváranie bezpečného prostredia,
- rešpektovanie individuálnych potrieb a špecifík prijímateľa,
- podporu komunikácie o zdravotných potrebách,
- prípravu na zvládanie zmien alebo návštev odborných pracovísk,
- podporu zdravých denných návykov,
- rozvoj samostatnosti pri starostlivosti o vlastné zdravie podľa možností prijímateľa.

Pri práci s osobami s PAS pracovníci prihliadajú na potrebu zrozumiteľnej komunikácie, predvídateľnosti, individuálneho tempa a rešpektovania osobitostí každého človeka.

**Prevencia v oblasti zdravia**

Súčasťou činnosti OZ INDRIEL je podpora preventívnych aktivít zameraných na ochranu zdravia a podporu zdravého životného štýlu.

Preventívne aktivity smerujú najmä k:

- zvyšovaniu povedomia o význame zdravia,
- podpore správnych hygienických návykov,
- podpore zdravého stravovania,
- rozvoju pohybových aktivít primeraných možnostiam prijímateľov,
- prevencii sociálnej izolácie a negatívnych dopadov dlhodobej nečinnosti,
- podpore duševného zdravia a psychickej pohody,
- vytváraniu zdravých medziľudských vzťahov.

OZ INDRIEL podporuje prijímateľov v aktívnom prístupe k vlastnému zdraviu a vedie ich k postupnému osvojovaniu si návykov, ktoré prispievajú k lepšej kvalite života.

**Pohybové a aktivizačné činnosti podporujúce zdravie**

V rámci svojej činnosti OZ INDRIEL realizuje aktivity podporujúce fyzickú kondíciu, pohybové schopnosti a celkovú aktivizáciu prijímateľov.

Patria medzi ne najmä:

- cvičenia so seniormi,
- pohybové aktivity pre osoby so zdravotným znevýhodnením,
- primerané relaxačné a aktivačné cvičenia,
- aktivity podporujúce jemnú a hrubú motoriku,
- pobytové a komunitné aktivity podľa možností prijímateľov.

Tieto činnosti sú realizované s prihliadnutím na zdravotný stav, individuálne schopnosti a bezpečnosť prijímateľov.

**Podpora rodiny a neformálnych opatrovateľov**

OZ INDRIEL vníma rodinu a neformálnych opatrovateľov ako dôležitých partnerov pri podpore zdravia prijímateľa.

Rodinným príslušníkom poskytuje najmä:

- základné informácie o možnostiach podpory,
- priestor na konzultácie a zdieľanie skúseností,
- podporu pri zvládaní náročných situácií spojených so starostlivosťou,
- informácie o dostupných odborných službách.

Osobitná pozornosť je venovaná rodičom detí so zdravotným znevýhodnením, ktorí často potrebujú podporu pri dlhodobej starostlivosti a orientácii v systéme pomoci.

**Spolupráca so zdravotníckymi a odbornými subjektmi**

OZ INDRIEL podľa potrieb prijímateľov spolupracuje s odbornými pracoviskami a inštitúciami, ktoré môžu prispieť k zabezpečeniu komplexnej podpory.

Spolupráca môže zahŕňať najmä:

- výmenu informácií so súhlasom prijímateľa,
- odporúčanie vhodných odborných služieb,
- podporu pri nadväzovaní kontaktov,
- spoluprácu s rodinou pri zabezpečení potrebnej pomoci.

**Ochrana práv prijímateľa v oblasti zdravia**

Pri poskytovaní podpory v oblasti zdravia OZ INDRIEL rešpektuje:

- právo prijímateľa na informácie,
- právo na vlastné rozhodovanie,
- právo na súkromie a dôvernosť informácií,
- právo na rešpektujúce a dôstojné zaobchádzanie,
- právo na rovnaký prístup k dostupnej podpore.

Každá podpora v oblasti zdravia je poskytovaná s ohľadom na vôľu prijímateľa a jeho najlepší záujem.

**Hodnotenie a skvalitňovanie podpory v oblasti zdravia**

OZ INDRIEL priebežne vyhodnocuje potreby prijímateľov v oblasti podpory zdravia a podľa aktuálnej situácie prispôsobuje svoje aktivity.

Spätná väzba od prijímateľov, rodín a pracovníkov organizácie slúži na zlepšovanie preventívnych a podporných aktivít a na rozvoj služieb, ktoré prispievajú k lepšej kvalite života prijímateľov sociálnej služby.

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

**Základné princípy prevencie krízových situácií**

OZ INDRIEL pri poskytovaní Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR) venuje významnú pozornosť prevencii krízových situácií a práci s rizikom s cieľom zabezpečiť bezpečné prostredie pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinných príslušníkov, zamestnancov a ďalšie osoby nachádzajúce sa v priestoroch organizácie.

Prevencia krízových situácií je založená najmä na včasnom rozpoznávaní rizikových faktorov, individuálnom prístupe, rešpektujúcej komunikácii, podpore schopností prijímateľa zvládať náročné situácie a vytváraní prostredia založeného na dôvere a bezpečí.

OZ INDRIEL vychádza z princípu, že náročné správanie prijímateľa nie je vnímané ako problém samotný, ale ako prejav určitej potreby, nepohody, stresu, strachu, komunikačných ťažkostí alebo nezvládnutej situácie. Cieľom pracovníkov je preto najmä porozumieť príčinám správania a predchádzať vzniku krízových situácií.

**Identifikácia rizík a preventívne opatrenia**

Pracovníci OZ INDRIEL pri svojej práci priebežne sledujú možné riziká súvisiace najmä s:

- individuálnymi potrebami a zdravotným stavom prijímateľa,
- komunikačnými alebo adaptačnými ťažkosťami,
- zmenami správania,
- konfliktnými situáciami,
- psychickou záťažou prijímateľa alebo rodiny,
- rizikom sociálneho vylúčenia alebo zanedbávania potrieb.

Pri identifikácii rizík pracovníci prihliadajú na:

- osobnú históriu prijímateľa,
- jeho schopnosti a obmedzenia,
- spôsob komunikácie,
- spúšťače stresových situácií,
- účinné stratégie upokojenia a podpory.

Zistené riziká sú riešené individuálne a primerane situácii prijímateľa.

**Prevencia krízových situácií pri práci s osobami so zdravotným znevýhodnením a PAS**

OZ INDRIEL poskytuje podporu aj osobám so zdravotným znevýhodnením, vrátane osôb s poruchou autistického spektra (PAS), pri ktorých môže dôjsť ku krízovej situácii v dôsledku komunikačných ťažkostí, preťaženia, zmien prostredia alebo nepochopenia potrieb.

Pri práci s týmito prijímateľmi sa uplatňujú najmä preventívne postupy:

- vytváranie predvídateľného a bezpečného prostredia,
- jasná a zrozumiteľná komunikácia,
- rešpektovanie individuálneho tempa,
- používanie primeraných foriem podpory,
- umožnenie prestávky alebo zmeny aktivity podľa potreby,
- podpora vyjadrenia potrieb alternatívnym spôsobom.

Pracovníci sa snažia predchádzať situáciám, v ktorých by prijímateľ mohol reagovať stresom, úzkosťou alebo nevhodným správaním.

**Postup pri vzniku krízovej situácie**

Ak napriek preventívnym opatreniam dôjde ku krízovej situácii, pracovníci OZ INDRIEL postupujú podľa zásad bezpečnosti, rešpektu a ochrany práv prijímateľa.

Pri riešení krízovej situácie sa využívajú najmä:

- pokojná a rešpektujúca komunikácia,
- aktívne počúvanie,
- zníženie podnetov spôsobujúcich stres,
- poskytnutie priestoru na upokojenie,
- podpora prijímateľa pri zvládnutí situácie,
- privolanie ďalšej pomoci podľa závažnosti situácie.

Pracovníci vždy uprednostňujú riešenia, ktoré zachovávajú dôstojnosť prijímateľa a minimalizujú zásah do jeho práv a slobody.

**Práca s rizikom**

OZ INDRIEL pristupuje k riziku ako k prirodzenej súčasti života človeka. Cieľom práce s rizikom nie je úplne odstrániť všetky riziká, ale podporovať prijímateľa v bezpečnom zvládaní situácií a posilňovať jeho schopnosť rozhodovať sa.

Pri práci s rizikom sa uplatňuje:

- individuálne posúdenie situácie,
- hľadanie primeraných riešení,
- podpora samostatnosti prijímateľa,
- zapájanie prijímateľa do rozhodovania,
- spolupráca s rodinou alebo blízkymi osobami podľa potreby,
- zaznamenávanie a vyhodnocovanie významných udalostí.

**Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia**

OZ INDRIEL pri poskytovaní sociálnej služby uprednostňuje také postupy, ktoré neobmedzujú prijímateľa a podporujú jeho schopnosť zvládať náročné situácie prirodzeným spôsobom.

Za prostriedky netelesného obmedzenia možno považovať najmä postupy smerujúce k upokojeniu situácie, ako napríklad:

- slovné usmernenie,
- pokojná komunikácia,
- vysvetlenie situácie,
- odvedenie pozornosti,
- zmena prostredia,
- ponuka alternatívneho riešenia,
- podpora pri regulácii emócií.

Tieto postupy sa používajú vždy primerane situácii a s cieľom ochrany prijímateľa a jeho okolia, nie ako forma trestu alebo nátlaku.

**Používanie prostriedkov telesného obmedzenia**

OZ INDRIEL rešpektuje právo prijímateľa na slobodu pohybu a telesnú integritu. Telesné obmedzenie sa považuje za mimoriadne opatrenie a môže byť použité iba v prípadoch a spôsobom ustanoveným platnou legislatívou.

V podmienkach poskytovania NSSDR OZ INDRIEL sa telesné obmedzovacie prostriedky bežne nepoužívajú. Ak by nastala mimoriadna situácia, pri ktorej by hrozilo bezprostredné nebezpečenstvo ohrozenia života alebo zdravia prijímateľa alebo iných osôb, postupuje sa výlučne podľa zákonných podmienok, s maximálnym rešpektom k ľudskej dôstojnosti.

Každé prípadné použitie obmedzujúceho prostriedku musí byť:

- nevyhnutné,
- primerané vzniknutému riziku,
- časovo obmedzené,
- riadne zdokumentované,
- následne vyhodnotené.

**Evidencia a vyhodnocovanie krízových situácií**

OZ INDRIEL vedie záznamy o závažných krízových situáciách a prijatých opatreniach v rozsahu potrebnom na zabezpečenie kvality a bezpečnosti poskytovanej služby.

Vyhodnocovanie krízových situácií slúži najmä na:

- identifikovanie príčin vzniku situácie,
- prijatie preventívnych opatrení do budúcnosti,
- zlepšenie pracovných postupov,
- zvýšenie bezpečnosti prijímateľov a pracovníkov.

**Odborná pripravenosť pracovníkov**

Pracovníci OZ INDRIEL sú vedení k tomu, aby pri krízových situáciách postupovali profesionálne, pokojne a s rešpektom k právam prijímateľa.

Organizácia podporuje odborný rast pracovníkov najmä v oblastiach:

- komunikácie v náročných situáciách,
- prevencie konfliktov.

- zvládania stresových situácií,
- práce s osobami so zdravotným znevýhodnením a PAS,
- ochrany práv prijímateľov sociálnych služieb.

Prevencia krízových situácií a práca s rizikom sú v OZ INDRIEL súčasťou zodpovedného poskytovania sociálnej služby. Hlavným cieľom je vytvárať bezpečné prostredie, v ktorom sa prijímatelia cítia rešpektovaní, prijatí a podporovaní pri zvládaní svojich životných situácií.

## 1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

**Základné princípy ochrany prijímateľa sociálnej služby**

OZ INDRIEL pri poskytovaní Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR) zabezpečuje ochranu prijímateľov sociálnej služby pred akýmkoľvek konaním alebo správaním, ktoré by mohlo narušiť ich dôstojnosť, bezpečie, telesnú alebo psychickú integritu, ľudské práva a základné slobody.

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo na rešpektujúce, bezpečné a dôstojné zaobchádzanie bez ohľadu na vek, pohlavie, zdravotný stav, sociálne postavenie, zdravotné znevýhodnenie, rasu, národnosť, vierovyznanie alebo inú osobnú charakteristiku.

OZ INDRIEL uplatňuje princíp nulovej tolerancie voči:

- násiliu,
- ponižovaniu,
- zanedbávaniu,
- zneužívaniu,
- diskriminácii,
- manipulácii,
- nevhodnému správaniu,
- akémukoľvek konaniu, ktoré by mohlo poškodzovať prijímateľa sociálnej služby.

**Vymedzenie zlého zaobchádzania**

Za zlé zaobchádzanie sa považuje najmä konanie, ktorým dochádza k porušovaniu práv a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby.

Môže ísť najmä o:

**Psychické násilie**

- ponižovanie,
- zosmiešňovanie,
- vyhrážanie sa,
- zastrašovanie,
- ignorovanie potrieb a názorov prijímateľa,
- neprimeraný nátlak.

**Fyzické násilie**

- akékoľvek neprimerané fyzické zaobchádzanie,

- neoprávnené obmedzovanie pohybu,
- použitie sily mimo zákonných podmienok.

**Sociálne a emocionálne ubližovanie**

- vylučovanie prijímateľa z kolektívu,
- nerešpektovanie jeho osobnosti,
- zamedzovanie kontaktu s blízkymi osobami bez oprávneného dôvodu,
- znevažovanie jeho schopností.

**Zanedbávanie**

- prehliadanie potrieb prijímateľa,
- neposkytnutie primeranej podpory,
- ignorovanie rizikových situácií,
- nedostatočná ochrana pred ohrozením.

**Preventívne opatrenia na ochranu prijímateľov**

OZ INDRIEL zabezpečuje ochranu prijímateľov sociálnej služby prostredníctvom preventívnych opatrení, medzi ktoré patria najmä:

- jasne stanovené pravidlá správania pracovníkov a spolupracovníkov,
- rešpektovanie etických princípov sociálnej práce,
- pravidelné oboznamovanie pracovníkov s právami prijímateľov,
- podpora otvorenej komunikácie,
- vytváranie bezpečného prostredia,
- prijímanie a vyhodnocovanie podnetov a sťažností,
- ochrana osobných údajov a súkromia prijímateľov,
- pravidelné vzdelávanie pracovníkov.

Každý pracovník OZ INDRIEL je povinný správať sa k prijímateľom s úctou, rešpektom a profesionálnym prístupom.

**Ochrana práv detí a zraniteľných osôb**

OZ INDRIEL venuje zvýšenú pozornosť ochrane detí, osôb so zdravotným znevýhodnením, osôb s poruchou autistického spektra (PAS), seniorov a ďalších osôb, ktoré môžu byť z dôvodu svojej životnej situácie vo väčšej miere ohrozené zlým zaobchádzaním.

Pri práci s týmito prijímateľmi pracovníci:

- rešpektujú ich individuálne schopnosti a potreby,
- používajú primeraný spôsob komunikácie,
- podporujú ich právo vyjadriť svoj názor,
- chránia ich pred ponižujúcim alebo nevhodným správaním,
- podporujú ich samostatnosť a sebaurčenie.

**Práva prijímateľa sociálnej služby**

Prijímateľ sociálnej služby má právo najmä na:

- dôstojné a rešpektujúce zaobchádzanie,

- ochranu pred násilím a zneužívaním,
- súkromie a ochranu osobných údajov,
- slobodné vyjadrenie názoru,
- informácie o svojich právach,
- možnosť podať podnet, pripomienku alebo sťažnosť bez obavy z negatívnych následkov.

OZ INDRIEL vytvára podmienky na to, aby prijímatelia vedeli, na koho sa môžu obrátiť v prípade, ak sa cítia ohrození alebo ak majú podozrenie na nevhodné zaobchádzanie.

**Postup pri podozrení na zlé zaobchádzanie**

Ak vznikne podozrenie na zlé zaobchádzanie s prijímateľom sociálnej služby, OZ INDRIEL postupuje bezodkladne a primerane závažnosti situácie.

Postup zahŕňa najmä:

1. zabezpečenie ochrany a bezpečia prijímateľa,
2. preverenie vzniknutej situácie,
3. vypočutie prijímateľa s rešpektovaním jeho možností komunikácie,
4. prijatie potrebných opatrení,
5. zaznamenanie udalosti,
6. informovanie zodpovedných osôb podľa závažnosti prípadu,
7. spoluprácu s príslušnými odbornými alebo kontrolnými orgánmi, ak si to situácia vyžaduje.

Pri riešení situácie sa vždy prihliada na najlepší záujem prijímateľa sociálnej služby.

**Sťažnosti, podnety a pripomienky prijímateľov**

OZ INDRIEL zabezpečuje možnosť prijímateľov a ich rodinných príslušníkov vyjadriť svoju nespokojnosť, podať podnet alebo sťažnosť.

Podnety a sťažnosti sú:

- prijímané bez strachu z negatívnych následkov,
- vybavované nestranne a dôverne,
- evidované a vyhodnocované,
- využívané na zlepšovanie kvality poskytovaných služieb.

Prijímateľ je informovaný o možnostiach podania sťažnosti zrozumiteľným spôsobom primeraným jeho schopnostiam.

**Zodpovednosť pracovníkov OZ INDRIEL**

Každý zamestnanec, odborný pracovník, dobrovoľník alebo spolupracovník OZ INDRIEL je zodpovedný za dodržiavanie zásad ochrany prijímateľov pred zlým zaobchádzaním.

Porušenie práv prijímateľa alebo nevhodné správanie voči prijímateľovi sa považuje za závažné porušenie pracovných a etických povinností a rieši sa podľa vnútorných pravidiel organizácie a platnej legislatívy.

**Záver**

Ochrana pred zlým zaobchádzaním je základným princípom poskytovania sociálnej služby v OZ INDRIEL. Organizácia vytvára také prostredie, v ktorom sa každý prijímateľ cíti bezpečne, prijato a rešpektovane.

Cieľom všetkých pracovníkov je zabezpečiť, aby sociálna služba bola poskytovaná spôsobom, ktorý chráni ľudskú dôstojnosť, podporuje práva prijímateľov a vytvára podmienky pre kvalitný a dôstojný život každého človeka.

## 1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby, využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

**Základné princípy zisťovania spokojnosti prijímateľov sociálnej služby**

OZ INDRIEL považuje spokojnosť prijímateľov sociálnej služby za dôležitý ukazovateľ kvality poskytovanej Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR).

Zisťovanie spokojnosti prijímateľov je súčasťou procesu neustáleho zlepšovania poskytovaných služieb a umožňuje organizácii získavať spätnú väzbu o tom, ako prijímatelia a ich rodiny vnímajú poskytovanú podporu, prístup pracovníkov, dostupnosť služby, ponúkané aktivity a celkové podmienky poskytovania sociálnej služby.

OZ INDRIEL vníma prijímateľa sociálnej služby ako aktívneho partnera, ktorého názor, skúsenosti a návrhy sú dôležitým zdrojom informácií pri nastavovaní a skvalitňovaní činnosti organizácie.

**Oblasti zisťovania spokojnosti**

OZ INDRIEL zisťuje spokojnosť prijímateľov najmä v oblastiach:

- prístup a správanie pracovníkov organizácie,
- rešpektovanie práv, dôstojnosti a individuálnych potrieb prijímateľa,
- dostupnosť a zrozumiteľnosť poskytovaných informácií,
- možnosti zapojenia sa do aktivít,
- kvalita a prínos poskytovaných odborných činností,
- prostredie, v ktorom sa sociálna služba poskytuje,
- bezpečnosť a pocit prijímateľov pri využívaní služby,
- podpora pri riešení životných situácií,
- spolupráca s rodinnými príslušníkmi a blízkymi osobami,
- spokojnosť s aktivizačnými a komunitnými činnosťami.

Vzhľadom na charakter NSSDR OZ INDRIEL osobitne sleduje spokojnosť s aktivitami zameranými na sociálnu rehabilitáciu, rozvoj praktických zručností, podporu osôb so zdravotným znevýhodnením, podporu osôb s poruchou autistického spektra (PAS), aktivity pre seniorov a podporné aktivity pre rodiny.

**Spôsoby zisťovania spokojnosti**

OZ INDRIEL využíva rôzne formy získavania spätnej väzby, pričom prihliada na vek, schopnosti a komunikačné možnosti prijímateľov.

Spokojnosť môže byť zisťovaná najmä prostredníctvom:

- osobných rozhovorov s prijímateľmi sociálnej služby,
- rozhovorov s rodinnými príslušníkmi alebo blízkymi osobami,
- anonymných dotazníkov spokojnosti,
- neformálnej spätnej väzby počas poskytovania služby,
- hodnotenia jednotlivých aktivít,
- podnetov a návrhov prijímateľov.

Pri osobách so zdravotným znevýhodnením alebo osobách s PAS sa využívajú primerané formy komunikácie podľa ich individuálnych možností.

**Zapájanie prijímateľov do hodnotenia kvality služby**

OZ INDRIEL vytvára podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli vyjadriť svoj názor na poskytovanú službu.

Prijímatelia majú možnosť:

- vyjadriť spokojnosť alebo nespokojnosť,
- navrhnúť zlepšenia,
- podávať pripomienky k aktivitám,
- ovplyvňovať podobu ponúkaných činností podľa svojich možností.

Názor prijímateľa je rešpektovaný a využívaný pri plánovaní ďalšieho smerovania poskytovanej sociálnej služby.

**Využívanie zistených skutočností na zvyšovanie kvality služby**

OZ INDRIEL získané informácie zo zisťovania spokojnosti pravidelne vyhodnocuje a využíva ich na zlepšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Výsledky hodnotenia môžu viesť najmä k:

- úprave alebo rozšíreniu ponuky aktivít,
- zlepšeniu podmienok poskytovania služby,
- zmenám v organizácii práce,
- zlepšeniu komunikácie s prijímateľmi a rodinami,
- identifikácii potrieb ďalšieho vzdelávania pracovníkov,
- prijatiu opatrení na odstránenie zistených nedostatkov.

Cieľom nie je iba zistiť spokojnosť prijímateľov, ale aktívne využívať získané poznatky na rozvoj a skvalitňovanie práce OZ INDRIEL.

**Spôsob podávania sťažností súvisiacich s poskytovaním sociálnej služby**

OZ INDRIEL zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby právo podať sťažnosť, pripomienku alebo podnet súvisiaci s poskytovaním sociálnej služby.

Každý prijímateľ je informovaný o možnosti vyjadriť svoju nespokojnosť bez obavy z negatívnych následkov.

Sťažnosť môže byť podaná:

- osobne pracovníkom OZ INDRIEL,
- písomne,
- elektronickou formou,
- prostredníctvom zákonného zástupcu alebo blízkej osoby, ak to zodpovedá situácii prijímateľa.

**Pravidlá vybavovania sťažností**

Pri prijímaní a vybavovaní sťažností OZ INDRIEL postupuje podľa zásad:

- dostupnosti pre každého prijímateľa,
- nestrannosti,
- dôvernosti,
- rešpektovania práv prijímateľa,
- včasného riešenia,
- ochrany prijímateľa pred negatívnymi následkami podania sťažnosti.

Každá sťažnosť je posudzovaná individuálne a riešená s cieľom nájsť primerané riešenie a odstrániť prípadné nedostatky v poskytovaní sociálnej služby.

**Informovanie prijímateľov o možnosti podať sťažnosť**

OZ INDRIEL zabezpečuje, aby boli prijímatelia sociálnej služby a ich rodinní príslušníci primeraným spôsobom informovaní o:

- možnosti podať sťažnosť,
- spôsobe jej podania,
- postupe pri jej vybavovaní,
- možnosti vyjadriť svoj názor na poskytovanú službu.

Informácie sú poskytované zrozumiteľnou formou s ohľadom na schopnosti a možnosti konkrétneho prijímateľa.

**Záver**

Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby a možnosť podávania podnetov a sťažností predstavujú významnú súčasť systému kvality v OZ INDRIEL.

Organizácia vníma spätnú väzbu prijímateľov ako príležitosť na zlepšenie svojej práce a na vytváranie sociálnej služby, ktorá zodpovedá skutočným potrebám ľudí, ktorým je poskytovaná.

Cieľom OZ INDRIEL je poskytovať sociálnu službu založenú na rešpekte, dôvere, spolupráci a neustálom zvyšovaní jej kvality.

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

### Základné princípy poskytovania informácií

OZ INDRIEL zabezpečuje, aby záujemcovia o sociálnu službu a prijímatelia sociálnej služby mali dostupné všetky potrebné informácie týkajúce sa poskytovania Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR).

Informácie sú poskytované spôsobom, ktorý rešpektuje individuálne potreby, schopnosti, vek, zdravotný stav, komunikačné možnosti a sociálnu situáciu konkrétneho človeka.

OZ INDRIEL považuje právo na informácie za jednu zo základných podmienok slobodného rozhodovania prijímateľa sociálnej služby. Každý človek má právo rozumieť tomu, aká pomoc mu môže byť poskytnutá, aké má práva a povinnosti a akým spôsobom môže ovplyvniť poskytovanie sociálnej služby.

### Informovanie záujemcov o sociálnu službu

Záujemcom o sociálnu službu poskytuje OZ INDRIEL základné informácie ešte pred začatím poskytovania služby.

Informácie sa týkajú najmä:

- druhu poskytovanej sociálnej služby,
- poslania a cieľov OZ INDRIEL,
- okruhu osôb, ktorým je služba určená,
- podmienok využívania sociálnej služby,
- rozsahu a formy poskytovanej podpory,
- možností zapojenia sa do aktivít,
- práv a povinností prijímateľov sociálnej služby,
- spôsobu podávania podnetov a sťažností,
- kontaktov na pracovníkov organizácie.

Informácie sú poskytované ešte pred rozhodnutím záujemcu o využívaní služby tak, aby sa mohol slobodne a informovane rozhodnúť.

### Formy poskytovania informácií

OZ INDRIEL poskytuje informácie viacerými spôsobmi podľa potrieb záujemcov a prijímateľov.

Ide najmä o:

- osobný rozhovor s pracovníkom organizácie,
- telefonickú komunikáciu,
- elektronickú komunikáciu,
- informačné materiály,
- informácie dostupné v priestoroch organizácie,
- individuálne vysvetlenie pri prvom kontakte,

- informácie poskytované rodinným príslušníkom alebo blízkym osobám podľa potreby a so súhlasom prijímateľa.

Pri osobnom kontakte pracovníci vytvárajú priestor na otázky a overujú si, či prijímateľ alebo záujemca poskytnutým informáciám porozumel.

**Zrozumiteľná forma komunikácie**

OZ INDRIEL zabezpečuje, aby informácie boli poskytované jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom.

Pri komunikácii pracovníci prihliadajú najmä na:

- vek prijímateľa,
- úroveň jeho porozumenia,
- zdravotné znevýhodnenie,
- komunikačné schopnosti,
- potrebu podpory pri rozhodovaní.

Pri osobách, ktoré majú ťažkosti s porozumením bežnej komunikácie, pracovníci využívajú primerané postupy, napríklad:

- jednoduchšie formulácie,
- opakované vysvetlenie,
- názorné ukážky,
- vizuálnu podporu,
- rozdelenie informácií na menšie časti,
- overenie pochopenia informácií.

**Poskytovanie informácií osobám so zdravotným znevýhodnením a osobám s PAS**

OZ INDRIEL venuje osobitnú pozornosť spôsobu komunikácie s osobami so zdravotným znevýhodnením, najmä osobami s poruchou autistického spektra (PAS).

Pri komunikácii s týmito prijímateľmi pracovníci rešpektujú:

- individuálny spôsob komunikácie každého človeka,
- potrebu času na spracovanie informácie,
- potrebu jasnej štruktúry a predvídateľnosti,
- citlivosť na zmeny prostredia a situácie.

Informácie sú prispôsobované tak, aby prijímateľ mohol podľa svojich možností porozumieť poskytovanej podpore a aktívne sa rozhodovať o využívaní sociálnej služby.

**Informovanie rodinných príslušníkov a opatrovateľov**

OZ INDRIEL vníma rodinu a blízke osoby ako významných partnerov pri poskytovaní podpory.

Rodinným príslušníkom a osobám, ktoré sa starajú o zdravotne znevýhodneného človeka, poskytuje organizácia podľa potreby:

- základné informácie o možnostiach podpory,
- informácie o aktivitách a službách organizácie,

- usmernenie pri hľadaní ďalšej pomoci,
- priestor na konzultácie a zdieľanie skúseností.

Pri poskytovaní informácií sa vždy rešpektuje právo prijímateľa na súkromie a ochranu osobných údajov.

**Prístup pracovníkov OZ INDRIEL k poskytovaniu informácií**

Pracovníci OZ INDRIEL pristupujú ku každému záujemcovi a prijímateľovi sociálnej služby s rešpektom, trpezlivosťou a pochopením.

Pri poskytovaní informácií dbajú najmä na:

- vytvorenie bezpečného komunikačného prostredia,
- rešpektovanie tempa prijímateľa,
- možnosť klásť otázky,
- podporu slobodného rozhodovania,
- ochranu dôstojnosti a práv človeka.

Pracovník sa uisťuje, že prijímateľ informáciám porozumel a že má dostatočný priestor na vyjadrenie svojho názoru.

**Aktualizácia a dostupnosť informácií**

OZ INDRIEL pravidelne kontroluje aktuálnosť poskytovaných informácií a podľa potreby ich upravuje.

Informácie o poskytovanej sociálnej službe sú priebežne aktualizované tak, aby zodpovedali skutočnému rozsahu poskytovaných činností a aktuálnym potrebám prijímateľov.

**Záver**

Poskytovanie informácií v zrozumiteľnej forme je v OZ INDRIEL základným predpokladom rešpektovania práv prijímateľov sociálnej služby.

Cieľom organizácie je, aby každý záujemca a každý prijímateľ sociálnej služby mal možnosť získať potrebné informácie spôsobom, ktorému rozumie, mohol sa slobodne rozhodovať a aktívne sa podieľať na využívaní poskytovanej podpory.

OZ INDRIEL zabezpečuje komunikáciu založenú na rešpekte, dostupnosti, dôvere a individuálnom prístupe ku každému človeku.

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

**Základné princípy ochrany práva na komunikáciu a osobný priestor**

OZ INDRIEL pri poskytovaní Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR) rešpektuje právo každého prijímateľa sociálnej služby slobodne komunikovať, vyjadrovať svoje názory, potreby, želania a pocity.

Každý prijímateľ má právo na rešpektujúcu komunikáciu a na zachovanie svojho osobného priestoru bez neoprávnených zásahov zo strany pracovníkov, iných prijímateľov alebo ďalších osôb.

OZ INDRIEL vytvára prostredie založené na vzájomnom rešpekte, dôvere a bezpečí, v ktorom môže každý človek vyjadriť svoj názor a byť vypočutý bez strachu z odmietnutia, zosmiešnenia alebo znevýhodnenia.

**Právo prijímateľa slobodne komunikovať**

Prijímateľ sociálnej služby má právo:

- vyjadriť svoje potreby, želania, názory a pocity,
- komunikovať spôsobom, ktorý je mu prirodzený,
- slobodne sa rozhodovať o tom, s kým a o čom bude komunikovať,
- klásť otázky a požadovať vysvetlenie,
- vyjadriť spokojnosť alebo nespokojnosť s poskytovanou službou,
- podať podnet, pripomienku alebo sťažnosť bez obavy z negatívnych následkov.

OZ INDRIEL rešpektuje, že každý človek má odlišný spôsob komunikácie. Komunikácia preto nemusí prebiehať iba slovnou formou, ale môže zahŕňať aj iné spôsoby vyjadrenia podľa možností a schopností prijímateľa.

**Podpora komunikácie podľa individuálnych potrieb**

Pri komunikácii s prijímateľmi sociálnej služby OZ INDRIEL prihliada na ich individuálne schopnosti a potreby.

Pracovníci prispôsobujú komunikáciu najmä:

- veku prijímateľa,
- zdravotnému stavu,
- úrovni porozumenia,
- komunikačným schopnostiam,
- kultúrnym a osobným špecifikám.

V prípade potreby pracovníci využívajú:

- jednoduchý a zrozumiteľný jazyk,
- názorné vysvetlenia,
- vizuálnu podporu,
- opakovanie a overenie pochopenia informácií,
- primeraný čas na vyjadrenie.

Osobitný dôraz sa kladie na podporu komunikácie osôb so zdravotným znevýhodnením a osôb s poruchou autistického spektra (PAS).

**Rešpektovanie osobného priestoru prijímateľa**

OZ INDRIEL rešpektuje právo každého prijímateľa na osobný priestor a súkromie.

Pracovníci organizácie dbajú najmä na:

- rešpektovanie fyzických hraníc človeka,

- primeranú vzdialenosť pri komunikácii,
- rešpektovanie potreby samoty alebo oddychu,
- rešpektovanie osobných vecí prijímateľa,
- nevstupovanie do osobného priestoru bez súhlasu, ak to nie je nevyhnutné z dôvodu bezpečnosti.

Osobný priestor je chápaný nielen ako fyzický priestor človeka, ale aj ako jeho súkromie, osobné informácie, emócie a právo rozhodovať o sebe.

**Osobný priestor pri práci s osobami so zdravotným znevýhodnením a PAS**

OZ INDRIEL pri práci s osobami so zdravotným znevýhodnením a osobami s PAS rešpektuje, že každý človek môže mať odlišné potreby v oblasti kontaktu, komunikácie a vnímania okolitého prostredia.

Pracovníci prihliadajú najmä na:

- individuálnu toleranciu fyzického kontaktu,
- citlivosť na hluk, množstvo podnetov a zmeny prostredia,
- potrebu predvídateľnosti,
- potrebu času na reakciu a rozhodovanie.

Podpora je poskytovaná spôsobom, ktorý minimalizuje stres a podporuje pocit bezpečia prijímateľa.

**Ochrana dôverných informácií a súkromia**

Právo na komunikáciu súvisí aj s právom na ochranu súkromia a dôverných informácií.

OZ INDRIEL zabezpečuje, aby:

- informácie o prijímateľovi boli chránené,
- osobné údaje boli spracúvané v súlade s platnou legislatívou,
- citlivé rozhovory prebiehali v primeraných podmienkach,
- informácie neboli poskytované neoprávneným osobám.

Pracovníci zachovávajú mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedia pri výkone svojej práce.

**Komunikácia medzi prijímateľmi sociálnej služby**

OZ INDRIEL podporuje vytváranie bezpečných sociálnych vzťahov medzi prijímateľmi.

Pri skupinových aktivitách a komunitných činnostiach pracovníci podporujú:

- vzájomný rešpekt,
- toleranciu,
- prijatie odlišností,
- rešpektovanie osobných hraníc druhých ľudí.

Ak vznikne konflikt alebo situácia, pri ktorej dôjde k narušeniu osobného priestoru alebo práv iného človeka, pracovníci situáciu riešia primeraným spôsobom s cieľom obnoviť bezpečné prostredie.

**Úloha pracovníkov OZ INDRIEL**

Pracovníci organizácie sú povinní:

- komunikovať s prijímateľmi úctivo a partnersky,
- rešpektovať ich názory a rozhodnutia,
- nevytvárať nátlakové situácie,
- rešpektovať osobné hranice,
- podporovať prijímateľa v slobodnom vyjadrovaní,
- chrániť jeho dôstojnosť a súkromie.

**Záver**

Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru patria medzi základné práva každého prijímateľa sociálnej služby.

OZ INDRIEL vytvára podmienky, aby každý človek využívajúci sociálnu službu mohol byť vypočutý, rešpektovaný a prijímaný ako rovnocenný partner.

Poskytovanie sociálnej služby je založené na dôvere, rešpekte, ochrane súkromia a podpore samostatného rozhodovania prijímateľa.

## 1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

**Základné princípy podpory nezávislého života**

OZ INDRIEL pri poskytovaní Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR) rešpektuje právo každého prijímateľa sociálnej služby viesť čo najviac samostatný a nezávislý spôsob života podľa svojich schopností, možností a individuálnych potrieb.

Nezávislý spôsob života je vnímaný ako možnosť človeka rozhodovať o svojom živote, vyjadrovať svoje potreby a želania, využívať svoje schopnosti a byť aktívnou súčasťou rodiny, komunity a spoločnosti.

OZ INDRIEL poskytuje podporu spôsobom, ktorý posilňuje samostatnosť prijímateľa a nenahrádza jeho vlastné schopnosti tam, kde ich môže s primeranou podporou rozvíjať.

**Ciele podpory nezávislého života**

Cieľom činnosti OZ INDRIEL je najmä:

- podporovať prijímateľov v samostatnom rozhodovaní,
- rozvíjať praktické a sociálne zručnosti,
- posilňovať sebadôveru a vlastnú hodnotu človeka,
- podporovať zapojenie do prirodzeného sociálneho prostredia,
- predchádzať sociálnej izolácii,
- vytvárať príležitosti na aktívne trávenie času,
- podporovať schopnosť riešiť každodenné životné situácie.

Podpora je vždy poskytovaná s ohľadom na to, čo prijímateľ dokáže zvládnuť samostatne a v ktorých oblastiach potrebuje pomoc alebo sprevádzanie.

**Individuálny prístup k podpore samostatnosti**

OZ INDRIEL pri práci s prijímateľmi vychádza z ich individuálnych potrieb, schopností a životných cieľov.

Pri nastavovaní podpory pracovníci zisťujú najmä:

- čo prijímateľ dokáže samostatne,
- v ktorých oblastiach potrebuje podporu,
- aké sú jeho osobné ciele a záujmy,
- aké má prirodzené zdroje podpory,
- aké prekážky mu bránia v samostatnejšom fungovaní.

Podpora je plánovaná tak, aby prijímateľ nebol vedený k pasivite, ale aby mal možnosť rozvíjať svoje schopnosti a získavať nové skúsenosti.

**Podpora samostatnosti prostredníctvom sociálnej rehabilitácie**

Významnou súčasťou práce OZ INDRIEL je sociálna rehabilitácia zameraná na rozvoj a udržiavanie schopností potrebných pre každodenný život.

Sociálna rehabilitácia podporuje najmä:

- praktické životné zručnosti,
- sebaobslužné činnosti,
- orientáciu v bežných situáciách,
- komunikačné schopnosti,
- sociálne vzťahy,
- schopnosť samostatne sa rozhodovať.

V rámci sociálnej rehabilitácie OZ INDRIEL realizuje aktivity zamerané napríklad na:

- šitie a prácu s textilom,
- varenie a prípravu jednoduchých jedál,
- rozvoj domácich zručností,
- tvorivé aktivity,
- nácvik bežných činností potrebných pre život.

Tieto aktivity podporujú pocit kompetentnosti, užitočnosti a väčšej nezávislosti prijímateľov.

**Podpora osôb so zdravotným znevýhodnením a osôb s PAS**

OZ INDRIEL rešpektuje právo osôb so zdravotným znevýhodnením a osôb s poruchou autistického spektra (PAS) na čo najväčšiu možnú mieru samostatnosti a sebaurčenia.

Pri poskytovaní podpory pracovníci:

- rešpektujú individuálne schopnosti človeka,
- podporujú jeho vlastné rozhodovanie,
- prispôsobujú pomoc jeho možnostiam,
- vytvárajú podmienky na aktívne zapojenie,
- hľadajú spôsoby, ako odstrániť alebo zmierniť prekážky.

Cieľom nie je rozhodovať za prijímateľa, ale vytvárať podmienky, aby mohol podľa svojich možností rozhodovať o svojom živote.

**Podpora v oblasti bývania a samostatného fungovania**

OZ INDRIEL podporuje prijímateľov aj v oblasti bývania a fungovania v domácom prostredí.

Aktivity smerujú najmä k:

- rozvoju schopností potrebných pre samostatné bývanie,
- podpore bezpečného a vhodného domáceho prostredia,
- pomoci pri riešení situácií súvisiacich s bývaním,
- podpore rodín pri vytváraní vhodných podmienok pre prijímateľa.

Projektové aktivity zamerané na obnovu a podporu bývania („Obnov dom") prispievajú k zlepšeniu životných podmienok a podpore dôstojného bývania.

**Podpora rozhodovania a rešpektovanie voľby prijímateľa**

OZ INDRIEL rešpektuje právo prijímateľa rozhodovať o svojom živote podľa svojich schopností a možností.

Pracovníci podporujú prijímateľa najmä tým, že:

- poskytujú potrebné informácie,
- vysvetľujú možnosti a dôsledky rozhodnutí,
- dávajú priestor na vyjadrenie vlastného názoru,
- rešpektujú jeho voľby,
- podporujú jeho zodpovednosť za vlastné rozhodnutia.

Ak prijímateľ potrebuje pomoc pri rozhodovaní, poskytuje sa mu primeraná podpora spôsobom, ktorý zachováva jeho dôstojnosť a samostatnosť.

**Zapájanie do komunitného života**

Nezávislý spôsob života zahŕňa aj možnosť byť súčasťou komunity a vytvárať sociálne vzťahy.

OZ INDRIEL podporuje zapájanie prijímateľov prostredníctvom:

- záujmových a tvorivých aktivít,
- komunitných podujatí,
- environmentálnych aktivít,
- hudobných, výtvarných a literárnych činností,
- vzájomnej pomoci a solidarity v rámci komunity.

Aktivity podporujú prirodzené kontakty, znižujú izoláciu a umožňujú prijímateľom zažívať úspech a prijatie.

**Primeranosť poskytovanej podpory**

OZ INDRIEL poskytuje podporu v takom rozsahu, ktorý zodpovedá skutočným potrebám prijímateľa.

Pracovníci dbajú na to, aby:

- podpora nebola nadmerná a neobmedzovala samostatnosť.

- pomoc bola poskytovaná iba v oblastiach, kde je potrebná,
- prijímateľ mal možnosť rozvíjať vlastné schopnosti,
- rešpektovala sa jeho osobná voľba a tempo.

**Záver**

Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou je jedným zo základných princípov poskytovania sociálnej služby v OZ INDRIEL.

Cieľom organizácie je vytvárať podmienky, aby každý prijímateľ mohol podľa svojich možností žiť aktívny, dôstojný a čo najviac samostatný život.

OZ INDRIEL podporuje ľudí nie tým, že preberá kontrolu nad ich životom, ale tým, že im pomáha rozvíjať ich schopnosti, posilňovať sebadôveru a nachádzať vlastné možnosti riešenia životných situácií.

## 1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

**Základné princípy rešpektovania spôsobilosti na právne úkony**

OZ INDRIEL pri poskytovaní Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR) rešpektuje právo každého prijímateľa sociálnej služby uplatňovať svoju spôsobilosť na právne úkony v rozsahu ustanovenom platnými právnymi predpismi.

Každý človek je vnímaný ako jedinečná osobnosť s vlastnou hodnotou, schopnosťami a právom rozhodovať o záležitostiach, ktoré sa ho týkajú.

Zdravotné znevýhodnenie, vek, komunikačné ťažkosti alebo potreba podpory nesmú byť dôvodom na automatické obmedzovanie práv prijímateľa ani na preberanie rozhodovania za neho.

OZ INDRIEL uplatňuje princíp rešpektovania ľudskej dôstojnosti, rovnosti a podpory samostatného rozhodovania.

**Právo prijímateľa rozhodovať o vlastnom živote**

Prijímateľ sociálnej služby má právo:

- vyjadriť svoj názor a svoje želania,
- rozhodovať o otázkach, ktoré sa ho týkajú, podľa svojich možností,
- byť informovaný spôsobom, ktorému rozumie,
- dostať primeranú podporu pri rozhodovaní,
- vyjadriť súhlas alebo nesúhlas s poskytovanou podporou,
- slobodne si vytvárať vlastné názory a postoje.

OZ INDRIEL rešpektuje, že rozhodovanie človeka môže byť podporované, ale nemá byť nahrádzané bez dôvodu inou osobou.

**Podpora pri rozhodovaní**

Pri poskytovaní sociálnej služby OZ INDRIEL využíva princíp podporovaného rozhodovania.

Podpora pri rozhodovaní znamená najmä:

- poskytnutie zrozumiteľných informácií,
- vysvetlenie možností a ich dôsledkov,
- vytvorenie dostatočného času na rozhodnutie,
- pomoc pri vyjadrení vlastnej vôle,
- rešpektovanie osobných hodnôt a preferencií prijímateľa.

Pracovníci pomáhajú prijímateľovi pochopiť situáciu a možnosti riešenia, pričom konečné rozhodnutie v rámci jeho možností zostáva na prijímateľovi.

**Komunikácia prispôsobená schopnostiam prijímateľa**

OZ INDRIEL zabezpečuje, aby každý prijímateľ mal možnosť vyjadriť svoju vôľu spôsobom, ktorý je pre neho dostupný.

Pri komunikácii pracovníci zohľadňujú:

- vek,
- zdravotný stav,
- úroveň porozumenia,
- komunikačné schopnosti,
- individuálne potreby.

Pri osobách so zdravotným znevýhodnením a osobách s poruchou autistického spektra (PAS) sa využívajú primerané komunikačné postupy, napríklad:

- jednoduché a jasné vysvetlenia,
- vizuálna podpora,
- názorné príklady,
- opakované vysvetlenie,
- dostatočný čas na spracovanie informácií.

Cieľom je umožniť prijímateľovi čo najlepšie vyjadriť vlastnú vôľu a potreby.

**Rešpektovanie práv osôb so zdravotným znevýhodnením**

OZ INDRIEL pristupuje k osobám so zdravotným znevýhodnením ako k rovnocenným partnerom.

Pri poskytovaní sociálnej služby pracovníci:

- nepodceňujú schopnosti prijímateľa,
- nevytvárajú zbytočnú závislosť od pomoci,
- podporujú jeho samostatnosť,
- rešpektujú jeho rozhodnutia,
- chránia ho pred zneužitím alebo manipuláciou.

Podpora je poskytovaná tak, aby prijímateľ mohol čo najviac využívať svoje schopnosti a možnosti.

**Spolupráca s rodinou a blízkymi osobami**

OZ INDRIEL vníma rodinu a blízke osoby ako významný zdroj podpory, pričom rešpektuje právo prijímateľa na vlastné rozhodovanie.

Rodinní príslušníci môžu byť zapojení do podpory prijímateľa najmä:

- na základe jeho súhlasu,
- pri rešpektovaní jeho želaní,
- s cieľom posilniť jeho samostatnosť.

Rodina nemá nahrádzať rozhodovanie prijímateľa tam, kde je schopný rozhodovať s primeranou podporou.

**Ochrana pred neoprávneným zasahovaním do práv prijímateľa**

OZ INDRIEL dbá na to, aby nedochádzalo k neoprávnenému obmedzovaniu práv prijímateľov.

Pracovníci venujú pozornosť najmä situáciám, v ktorých by mohlo dôjsť k:

- rozhodovaniu bez zapojenia prijímateľa,
- nerešpektovaniu jeho názoru,
- manipulácii alebo nátlaku,
- prehliadaniu jeho schopností.

Ak prijímateľ potrebuje podporu pri riešení právnych alebo životných otázok, pracovníci mu pomáhajú orientovať sa v možnostiach dostupnej pomoci.

**Vzdelávanie a odborný prístup pracovníkov**

Pracovníci OZ INDRIEL sú vedení k rešpektovaniu práv prijímateľov a k používaniu takých postupov, ktoré podporujú ich samostatnosť.

Organizácia podporuje odborný rozvoj pracovníkov najmä v oblastiach:

- ochrany práv prijímateľov sociálnych služieb,
- podporovaného rozhodovania,
- komunikácie s osobami so zdravotným znevýhodnením,
- práce s osobami s PAS,
- etických princípov sociálnej práce.

**Záver**

OZ INDRIEL považuje právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony za základný prejav rešpektovania človeka ako samostatnej a hodnotnej osobnosti.

Cieľom poskytovanej sociálnej služby je podporovať prijímateľov v tom, aby mohli podľa svojich možností rozhodovať o svojom živote, uplatňovať svoje práva a byť aktívnou súčasťou spoločnosti.

OZ INDRIEL poskytuje podporu spôsobom, ktorý posilňuje samostatnosť človeka, rešpektuje jeho vôľu a chráni jeho dôstojnosť.

## 1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách

### Základné princípy využívania inštitútu dôverníka

OZ INDRIEL pri poskytovaní Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR) rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na podporu pri uplatňovaní svojich práv, slobodnom rozhodovaní a vyjadrovaní vlastnej vôle.

Prijímateľ sociálnej služby má právo určiť si osobu, ktorej dôveruje a ktorá ho môže podporovať pri komunikácii, rozhodovaní alebo pri riešení otázok súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou.

Dôverník predstavuje významný prvok ochrany práv prijímateľa a jeho úlohou nie je rozhodovať za prijímateľa, ale pomáhať mu lepšie porozumieť situáciám a uplatniť jeho vlastné rozhodnutia.

### Právo prijímateľa na dôverníka

OZ INDRIEL informuje prijímateľov sociálnej služby o možnosti využiť podporu dôverníka.

Prijímateľ má právo:

- slobodne si zvoliť dôverníka,
- požiadať o jeho účasť pri riešení záležitostí týkajúcich sa sociálnej služby,
- zmeniť alebo odvolať svojho dôverníka,
- rozhodnúť, v akom rozsahu bude dôverník zapojený.

Voľba dôverníka je osobným rozhodnutím prijímateľa a nesmie byť podmienená poskytovaním sociálnej služby.

### Úloha dôverníka

Úlohou dôverníka je najmä poskytovať prijímateľovi podporu pri uplatňovaní jeho práv a vyjadrovaní jeho potrieb.

Dôverník môže prijímateľovi pomáhať najmä:

- pri porozumení poskytovaných informácií,
- pri komunikácii s pracovníkmi sociálnej služby,
- pri vyjadrení jeho želaní, potrieb a názorov,
- pri uplatňovaní jeho práv,
- pri riešení podnetov alebo sťažností,
- pri orientácii v možnostiach dostupnej podpory.

Dôverník rešpektuje vôľu prijímateľa a koná v jeho záujme.

### Postavenie dôverníka

OZ INDRIEL rešpektuje, že dôverník nie je osobou, ktorá automaticky preberá rozhodovanie za prijímateľa.

Dôverník:

- nenahrádza prijímateľa pri rozhodovaní

- nezasahuje do jeho práv bez jeho súhlasu,
- rešpektuje jeho súkromie,
- zachováva dôvernosť informácií,
- podporuje prijímateľa v samostatnosti.

Hlavným cieľom zapojenia dôverníka je posilnenie schopnosti prijímateľa vyjadriť vlastnú vôľu a uplatniť svoje práva.

**Dôverník pri práci s deťmi a osobami so zdravotným znevýhodnením**

OZ INDRIEL venuje osobitnú pozornosť prijímateľom, ktorí môžu potrebovať väčšiu mieru podpory pri komunikácii alebo rozhodovaní.

Ide najmä o:

- deti a mladých ľudí,
- osoby so zdravotným znevýhodnením,
- osoby s poruchou autistického spektra (PAS),
- osoby s komunikačnými alebo kognitívnymi ťažkosťami.

Pri týchto prijímateľoch môže byť dôverník významnou podporou pri:

- vysvetľovaní situácií,
- vyjadrení potrieb,
- zvládaní zmien,
- komunikácii s okolím.

Aj v týchto prípadoch OZ INDRIEL rešpektuje maximálnu možnú mieru samostatného vyjadrenia prijímateľa.

**Výber a rešpektovanie dôveryhodnej osoby**

Dôverníkom môže byť osoba, ktorú si prijímateľ sám vyberie a ktorej dôveruje.

Môže ísť napríklad o:

- rodinného príslušníka,
- blízku osobu,
- priateľa,
- inú osobu, ktorá má pre prijímateľa význam.

OZ INDRIEL rešpektuje výber prijímateľa a dbá na to, aby zapojenie dôverníka bolo v súlade s jeho potrebami a želaniami.

**Ochrana súkromia a dôvernosti informácií**

Pri zapojení dôverníka OZ INDRIEL rešpektuje pravidlá ochrany osobných údajov a súkromia prijímateľa.

Informácie týkajúce sa prijímateľa môžu byť dôverníkovi poskytované iba v rozsahu, ktorý:

- prijímateľ umožní,
- je potrebný na podporu prijímateľa,
- rešpektuje platné právne predpisy.

Pracovníci OZ INDRIEL zachovávajú profesionálnu mlčanlivosť a chránia dôverné informácie.

**Informovanie prijímateľov o možnosti využitia dôverníka**

OZ INDRIEL zabezpečuje, aby prijímatelia boli primeraným a zrozumiteľným spôsobom informovaní o:

- možnosti mať dôverníka,
- účele jeho zapojenia,
- právach prijímateľa pri výbere dôverníka,
- možnosti zmeniť alebo ukončiť jeho zapojenie.

Informácie sú poskytované s ohľadom na individuálne schopnosti a potreby každého prijímateľa.

**Záver**

Dôverník v sociálnych službách predstavuje významnú formu podpory pri ochrane práv a samostatného rozhodovania prijímateľov sociálnej služby.

OZ INDRIEL rešpektuje právo každého človeka na podporu, ktorá mu umožňuje lepšie vyjadriť svoju vôľu, uplatňovať svoje práva a aktívne sa podieľať na rozhodnutiach týkajúcich sa jeho života.

Cieľom organizácie je poskytovať sociálnu službu založenú na dôvere, rešpekte, partnerstve a podpore človeka podľa jeho individuálnych potrieb.

# 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

**Základné princípy rešpektovania ľudských práv**

OZ INDRIEL považuje ochranu a uplatňovanie základných ľudských práv za neoddeliteľnú súčasť kvalitného poskytovania Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR). Každý prijímateľ sociálnej služby je vnímaný ako jedinečná osobnosť s vlastnou hodnotou, dôstojnosťou, schopnosťami a právami. Pracovníci OZ INDRIEL pri svojej činnosti vychádzajú z princípu rovnosti, rešpektu, nediskriminácie a podpory samostatného rozhodovania prijímateľov.

Dodržiavanie ľudských práv nie je chápané iba ako povinnosť vyplývajúca z legislatívy, ale ako základný spôsob práce s každým človekom využívajúcim sociálnu službu.

**Odborná pripravenosť pracovníkov v oblasti ľudských práv**

Personál OZ INDRIEL je oboznámený so základnými princípmi ochrany ľudských práv a práv prijímateľov sociálnych služieb.

Vzdelávanie pracovníkov je zamerané najmä na:

- ochranu ľudskej dôstojnosti,
- rešpektovanie osobnej slobody a autonómie človeka,
- právo na súkromie,
- právo na informácie,
- právo na slobodné rozhodovanie,
- právo na rovnaké zaobchádzanie,
- ochranu pred diskrimináciou, násilím a zlým zaobchádzaním,
- podporu nezávislého spôsobu života,
- ochranu práv detí a zraniteľných osôb.

Pracovníci si svoje vedomosti v tejto oblasti priebežne rozvíjajú prostredníctvom odborného vzdelávania, samoštúdia, metodických materiálov, interných konzultácií a tímovej spolupráce.

**Uplatňovanie ľudských práv v každodennej práci**

Pracovníci OZ INDRIEL aktívne uplatňujú princípy ľudských práv pri všetkých činnostiach súvisiacich s poskytovaním NSSDR.

V praxi to znamená najmä:

- rešpektovanie každého prijímateľa bez rozdielu,
- individuálny prístup podľa potrieb a schopností človeka,
- podporu prijímateľa pri vlastnom rozhodovaní,
- rešpektovanie jeho názorov a želaní,
- ochranu súkromia a dôverných informácií,
- podporu samostatnosti a nezávislosti,
- vytváranie bezpečného a prijímajúceho prostredia.

Pracovníci nevnímajú prijímateľa iba ako osobu, ktorej je poskytovaná pomoc, ale ako aktívneho partnera v procese podpory.

**Aplikácia ľudských práv pri práci s osobami so zdravotným znevýhodnením a PAS**

OZ INDRIEL venuje osobitnú pozornosť ochrane práv osôb so zdravotným znevýhodnením a osôb s poruchou autistického spektra (PAS).

Pracovníci rešpektujú najmä:

- individuálne schopnosti každého človeka,
- jeho spôsob komunikácie,
- potrebu podpory pri rozhodovaní,
- potrebu bezpečného a predvídateľného prostredia,
- právo na zapojenie do spoločenského života.

Podpora je poskytovaná tak, aby zdravotné znevýhodnenie nebolo dôvodom na obmedzovanie práv človeka alebo na vylúčenie z bežného života.

**Úloha jednotlivých pracovných pozícií pri ochrane ľudských práv**

**Odborný manažér NSSDR**

Odborný manažér NSSDR zabezpečuje najmä:

- kontrolu dodržiavania zásad ľudských práv,
- vytváranie podmienok na kvalitné poskytovanie sociálnej služby,
- riešenie podnetov súvisiacich s ochranou práv prijímateľov.

**Odborný pracovník NSSDR**

Odborný pracovník NSSDR uplatňuje princípy ľudských práv najmä prostredníctvom:

- individuálnej práce s prijímateľmi,
- podpory samostatného rozhodovania,
- rešpektujúcej komunikácie,
- ochrany dôstojnosti prijímateľa,
- podpory rodín a blízkych osôb.

**Pracovník NSSDR**

Pracovník NSSDR uplatňuje princípy ľudských práv najmä pri:

- aktivizačných činnostiach,
- podpore každodenných aktivít,
- komunikácii s prijímateľmi,
- vytváraní bezpečného prostredia,
- rešpektovaní osobných hraníc prijímateľov.

**Prevencia porušovania ľudských práv**

OZ INDRIEL vytvára podmienky na predchádzanie situáciám, v ktorých by mohlo dôjsť k porušeniu práv prijímateľov.

Preventívne opatrenia zahŕňajú najmä:

- pravidelné oboznamovanie pracovníkov s právami prijímateľov,
- otvorenú komunikáciu v pracovnom tíme,
- riešenie etických otázok,
- možnosť konzultácie náročných situácií,
- prijímanie a vyhodnocovanie podnetov a sťažností.

Ak vznikne podozrenie na porušenie práv prijímateľa, OZ INDRIEL postupuje bezodkladne s cieľom zabezpečiť ochranu človeka a nápravu situácie.

**Hodnotenie uplatňovania ľudských práv**

OZ INDRIEL priebežne sleduje a vyhodnocuje, ako sú princípy ochrany ľudských práv uplatňované v každodennej praxi.

Hodnotenie sa realizuje najmä prostredníctvom:

- tímových porád,
- spätnej väzby od prijímateľov a rodín,
- riešenia podnetov a pripomienok,
- hodnotenia kvality poskytovanej služby.

Zistenia sa využívajú na zlepšovanie práce pracovníkov a zvyšovanie kvality poskytovanej sociálnej služby.

**Záver**

Personál OZ INDRIEL je vedený k tomu, aby základné ľudské práva neboli iba formálne rešpektované, ale aby boli každodenne uplatňované v prístupe ku každému prijímateľovi sociálnej služby.

Cieľom organizácie je vytvárať prostredie založené na úcte, dôvere, rovnosti a rešpekte k jedinečnosti každého človeka.

Pracovníci OZ INDRIEL poskytujú sociálnu službu spôsobom, ktorý chráni dôstojnosť prijímateľov, podporuje ich samostatnosť a umožňuje im aktívne sa zapájať do života spoločnosti.

## 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

**Personálna štruktúra OZ INDRIEL**

OZ INDRIEL zabezpečuje poskytovanie Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR) prostredníctvom primeranej personálnej štruktúry, ktorá zodpovedá rozsahu poskytovanej sociálnej služby, charakteru prijímateľov a ich individuálnym potrebám.
Personálne zabezpečenie NSSDR tvoria tri pracovné pozície:

1. **Odborný manažér NSSDR**
2. **Odborný pracovník NSSDR**
3. **Pracovník NSSDR**

Jednotlivé pracovné pozície majú určené kompetencie, zodpovednosti a pracovné činnosti tak, aby bolo zabezpečené kvalitné, odborné a dostupné poskytovanie sociálnej služby.

**Odborný manažér NSSDR**

Odborný manažér NSSDR zabezpečuje odborné a organizačné vedenie poskytovanej sociálnej služby.

Medzi jeho hlavné činnosti patria najmä:

- koordinácia činnosti NSSDR,
- organizácia a plánovanie poskytovania sociálnej služby,
- metodické vedenie pracovníkov,
- dohľad nad kvalitou poskytovanej služby,
- kontrola dodržiavania štandardov kvality sociálnych služieb,
- riešenie odborných a organizačných otázok,
- spolupráca s inštitúciami a odbornými partnermi.

Na výkon tejto pracovnej pozície sú požadované kvalifikačné predpoklady podľa platných právnych predpisov upravujúcich oblasť sociálnych služieb.

**Odborný pracovník NSSDR**

Odborný pracovník NSSDR zabezpečuje priamu odbornú prácu s prijímateľmi sociálnej služby.

- individuálnu podporu prijímateľov,
- sociálnu rehabilitáciu,
- odbornú pomoc pri riešení nepriaznivých sociálnych situácií,
- podporu osôb so zdravotným znevýhodnením,
- podporu osôb s poruchou autistického spektra (PAS),
- spoluprácu s rodinami a blízkymi osobami,
- plánovanie a vyhodnocovanie individuálnej podpory.

Odborný pracovník NSSDR spĺňa kvalifikačné predpoklady a odbornú spôsobilosť potrebnú na výkon zverených činností podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

**Pracovník NSSDR**

Pracovník NSSDR zabezpečuje najmä podporné, aktivizačné a praktické činnosti súvisiace s poskytovaním sociálnej služby.

Jeho činnosti zahŕňajú najmä:

- podporu prijímateľov pri aktivitách,
- pomoc pri rozvoji praktických a sociálnych zručností,
- realizáciu záujmových a komunitných aktivít,
- podporu pri sociálnej rehabilitácii,
- spoluprácu s odbornými pracovníkmi pri napĺňaní potrieb prijímateľov.

Pracovník NSSDR vykonáva činnosti primerané svojej odbornej spôsobilosti a kompetenciám.

**Súlad kvalifikačných predpokladov s legislatívou**

OZ INDRIEL pri obsadzovaní pracovných miest postupuje v súlade s požiadavkami zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, najmä s požiadavkami na odbornú spôsobilosť a kvalifikačné predpoklady zamestnancov podľa § 84.

Pri výbere pracovníkov sa zohľadňuje najmä:

- odborné vzdelanie a kvalifikácia,
- odborná prax,
- osobnostné predpoklady,
- schopnosť pracovať s cieľovými skupinami sociálnej služby,
- schopnosť rešpektovať práva a potreby prijímateľov.

**Primeranosť počtu zamestnancov potrebám prijímateľov**

Počet troch zamestnancov OZ INDRIEL je nastavený s ohľadom na charakter a rozsah poskytovanej NSSDR.

Pri určovaní personálneho zabezpečenia organizácia prihliada najmä na:

- počet prijímateľov sociálnej služby,
- rozsah poskytovaných činností,
- individuálne potreby prijímateľov,
- potrebu sociálnej rehabilitácie,
- potrebu podpory osôb so zdravotným znevýhodnením a PAS

- realizáciu aktivizačných a komunitných aktivít,
- potreby rodín a neformálnych opatrovateľov.

Vzhľadom na rôznorodosť poskytovaných činností OZ INDRIEL je dôležité zabezpečiť nielen počet pracovníkov, ale aj ich vzájomnú zastupiteľnosť a spoluprácu.

**Flexibilita personálneho zabezpečenia**

OZ INDRIEL pristupuje k organizácii práce flexibilne podľa aktuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby.

Pracovníci spolupracujú pri zabezpečovaní:

- sociálnej rehabilitácie,
- individuálnej podpory,
- aktivizačných činností,
- komunitných programov,
- podporných aktivít pre rodiny,
- činností zameraných na rozvoj praktických zručností.

Pri zmene potrieb prijímateľov alebo rozšírení poskytovaných aktivít organizácia vyhodnocuje potrebu úpravy personálneho zabezpečenia.

**Zastupiteľnosť pracovníkov**

OZ INDRIEL zabezpečuje primeranú zastupiteľnosť medzi pracovníkmi tak, aby bola zachovaná kontinuita poskytovania sociálnej služby.

Vzájomná zastupiteľnosť je založená na:

- poznaní pracovných postupov,
- odovzdávaní potrebných informácií,
- tímovej spolupráci,
- spoločnom riešení potrieb prijímateľov.

**Záver**

Personálna štruktúra OZ INDRIEL zodpovedá charakteru poskytovanej Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu.

Trojjčlenný odborný tím v zložení odborný manažér NSSDR, odborný pracovník NSSDR a pracovník NSSDR vytvára podmienky na poskytovanie dostupnej, kvalitnej a individuálne orientovanej sociálnej služby.

OZ INDRIEL priebežne sleduje potreby prijímateľov a podľa ich vývoja zabezpečuje primerané personálne podmienky tak, aby bola zachovaná kvalita, bezpečnosť a kontinuita poskytovanej sociálnej služby.

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

### Základné princípy prijímania zamestnancov

OZ INDRIEL pri prijímaní zamestnancov postupuje v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä s právnymi predpismi upravujúcimi pracovnoprávne vzťahy a poskytovanie sociálnych služieb.
Cieľom prijímania zamestnancov je zabezpečiť odborný, stabilný a kompetentný tím pracovníkov, ktorí svojimi vedomosťami, schopnosťami a osobnostnými predpokladmi dokážu zabezpečiť kvalitné poskytovanie Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR).

Pri výbere nových pracovníkov OZ INDRIEL prihliada nielen na splnenie kvalifikačných požiadaviek, ale aj na osobnostnú vhodnosť uchádzača pre prácu s deťmi, rodinami, osobami so zdravotným znevýhodnením a osobami s poruchou autistického spektra (PAS).

### Postup pri prijímaní zamestnancov

Pri prijímaní zamestnancov OZ INDRIEL postupuje podľa stanovených pravidiel, ktoré zabezpečujú transparentnosť a objektívnosť výberového procesu.

Výber zamestnanca zahŕňa najmä:

- určenie požiadaviek na pracovné miesto,
- posúdenie kvalifikačných predpokladov uchádzača,
- preverenie odbornej praxe a skúseností,
- osobný pohovor,
- oboznámenie uchádzača s charakterom práce a cieľovou skupinou,
- posúdenie osobnostných predpokladov potrebných na výkon práce.

Pri výbere pracovníkov sa zohľadňuje najmä:

- odborná spôsobilosť podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách,
- schopnosť rešpektovať práva prijímateľov,
- komunikačné schopnosti,
- schopnosť tímovej spolupráce,
- empatia a profesionálny prístup,
- ochota ďalej sa vzdelávať.

### Požiadavky na zamestnancov OZ INDRIEL

OZ INDRIEL od svojich zamestnancov očakáva najmä:

- rešpektovanie dôstojnosti každého človeka,
- dodržiavanie etických princípov sociálnej práce,
- ochranu práv prijímateľov sociálnej služby,
- zodpovedný prístup k pracovným povinnostiam,
- schopnosť pracovať s rôznymi cieľovými skupinami,
- ochotu spolupracovať a rozvíjať svoje odborné schopnosti.

Osobitná pozornosť sa venuje schopnosti pracovníkov pracovať s osobami so zdravotným znevýhodnením, osobami s PAS, seniormi a rodinami, ktoré potrebujú podporu.

**Zaškoľovanie nových zamestnancov**

Každý nový zamestnanec OZ INDRIEL absolvuje zaškolenie, ktorého cieľom je oboznámiť ho s organizáciou práce, pravidlami poskytovania sociálnej služby a špecifikami cieľových skupín.

Zaškoľovanie prebieha postupne podľa pracovného zaradenia zamestnanca.

Nový pracovník je oboznámený najmä s:

- poslaním, víziou a cieľmi OZ INDRIEL,
- charakterom poskytovanej NSSDR,
- organizačnou štruktúrou organizácie,
- pracovnou náplňou a kompetenciami,
- štandardmi kvality sociálnych služieb,
- právami prijímateľov sociálnej služby,
- ochranou osobných údajov,
- pravidlami bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci,
- postupmi pri riešení rizikových a krízových situácií.

**Odborné vedenie nového zamestnanca**

Počas adaptačného obdobia je nový zamestnanec vedený a podporovaný skúsenými pracovníkmi OZ INDRIEL.

Zaškolenie zahŕňa najmä:

- oboznámenie sa s prostredím poskytovania služby,
- postupné zapájanie do práce s prijímateľmi,
- konzultácie pracovných postupov,
- vysvetlenie interných pravidiel,
- spätnú väzbu k vykonávanej práci.

Cieľom adaptačného procesu je zabezpečiť, aby nový pracovník získal potrebnú istotu, odborné kompetencie a schopnosť samostatne vykonávať zverené úlohy.

**Zaškolenie v oblasti ochrany práv prijímateľov**

Súčasťou zaškolenia každého zamestnanca je oboznámenie s princípmi ochrany práv prijímateľov sociálnej služby.

Pracovníci sú vedení k tomu, aby pri svojej práci:

- rešpektovali individuálne potreby každého človeka,
- podporovali samostatné rozhodovanie,
- chránili súkromie a dôstojnosť prijímateľov,
- predchádzali diskriminácii a zlému zaobchádzaniu,
- vytvárali bezpečné a podporné prostredie.

**Evidencia a vyhodnocovanie zaškolenia**

OZ INDRIEL vedie evidenciu o absolvovanom zaškolení zamestnancov.

Po ukončení adaptačného obdobia sa vyhodnocuje najmä:

- orientácia v interných pravidlách,
- schopnosť samostatnej práce,
- potreba ďalšej podpory alebo vzdelávania.

Získané poznatky sa využívajú na ďalšie skvalitňovanie práce zamestnancov.

**Záver**

OZ INDRIEL prijíma a zaškoľuje zamestnancov spôsobom, ktorý zabezpečuje odborné, zodpovedné a kvalitné poskytovanie Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu.

Dôraz sa kladie nielen na odbornú kvalifikáciu pracovníkov, ale aj na ich ľudský prístup, schopnosť rešpektovať práva prijímateľov a vytvárať prostredie založené na dôvere, bezpečí a spolupráci.

## 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

**Základné princípy odborného rozvoja zamestnancov**

OZ INDRIEL považuje ďalšie vzdelávanie a odborný rast zamestnancov za dôležitú súčasť zabezpečenia kvality poskytovanej Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR).

Sociálne služby sa neustále vyvíjajú a potreby prijímateľov sa menia, preto organizácia podporuje priebežné získavanie nových vedomostí, zručností a odborných kompetencií pracovníkov.

Cieľom ďalšieho vzdelávania je zabezpečiť, aby pracovníci OZ INDRIEL poskytovali sociálnu službu odborne, bezpečne, profesionálne a v súlade s platnou legislatívou.

**Plánovanie ďalšieho vzdelávania zamestnancov**

OZ INDRIEL plánuje ďalšie vzdelávanie zamestnancov podľa:

- potrieb prijímateľov sociálnej služby,
- charakteru poskytovaných činností,
- zmien v legislatíve,
- odborných požiadaviek na výkon pracovných pozícií,
- individuálnych potrieb jednotlivých pracovníkov.

Pri plánovaní vzdelávania sa prihliada na pracovné zaradenie zamestnanca:

- odborný manažér NSSDR,
- odborný pracovník NSSDR,
- pracovník NSSDR.

Každý pracovník má možnosť rozvíjať svoje odborné schopnosti podľa svojej pracovnej náplne a potrieb organizácie.

**Oblasti odborného vzdelávania**

OZ INDRIEL podporuje vzdelávanie zamestnancov najmä v oblastiach:

- zákon o sociálnych službách a súvisiaca legislatíva,
- štandardy kvality sociálnych služieb,
- ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb,
- sociálna rehabilitácia,
- individuálne plánovanie a individuálna práca s prijímateľom,
- práca s osobami so zdravotným znevýhodnením,
- práca s osobami s poruchou autistického spektra (PAS),
- komunikácia s ľuďmi s rôznymi potrebami,
- krízová intervencia a riešenie náročných situácií,
- prevencia vyhorenia a psychohygiena pracovníkov,
- práca s rodinou a neformálnymi opatrovateľmi,
- aktivizačné a komunitné metódy práce.

Vzdelávanie vychádza z reálnych potrieb prijímateľov a zamerania OZ INDRIEL.

**Formy odborného rozvoja zamestnancov**

OZ INDRIEL využíva rôzne formy zvyšovania odbornej spôsobilosti, najmä:

- akreditované vzdelávacie programy,
- odborné semináre a školenia,
- odborné konferencie,
- pracovné stretnutia,
- metodické konzultácie,
- samoštúdium odbornej literatúry,
- výmenu skúseností s odbornými pracoviskami,
- tímové porady a interné vzdelávanie.

Pri potrebe riešenia odborných otázok organizácia využíva aj spoluprácu s externými odborníkmi.

**Hodnotenie zamestnancov**

OZ INDRIEL vykonáva pravidelné hodnotenie zamestnancov s cieľom podporovať ich odborný rast, skvalitňovať poskytovanú službu a identifikovať potreby ďalšieho rozvoja.

Hodnotenie zamestnancov zahŕňa najmä:

- posúdenie pracovného výkonu,
- hodnotenie plnenia pracovných úloh,
- zhodnotenie prístupu k prijímateľom sociálnej služby,
- hodnotenie spolupráce v tíme,
- identifikáciu silných stránok pracovníka,
- pomenovanie oblastí na ďalšie zlepšovanie.

Hodnotenie prebieha formou pracovného rozhovoru medzi zamestnancom a zodpovednou osobou organizácie.

**Osobné ciele a úlohy zamestnancov**

Súčasťou hodnotenia zamestnancov je stanovenie osobných pracovných cieľov a úloh.

Osobné ciele môžu byť zamerané napríklad na:

- rozšírenie odborných vedomostí,
- získanie nových pracovných zručností,
- zlepšenie komunikácie s prijímateľmi,
- rozvoj konkrétnych aktivít pre prijímateľov,
- zlepšenie organizácie práce,
- zvýšenie kvality poskytovanej podpory.

Pri stanovovaní cieľov sa prihliada na pracovnú pozíciu a individuálne možnosti každého zamestnanca.

**Individuálny plán odborného rozvoja zamestnanca**

Na základe hodnotenia môže byť určený individuálny plán odborného rozvoja zamestnanca.

Plán obsahuje najmä:

- stanovené odborné ciele,
- potrebné vzdelávanie alebo odbornú podporu,
- spôsob realizácie,
- časový rámec,
- spôsob vyhodnotenia splnenia cieľov.

Napĺňanie cieľov sa priebežne sleduje a podľa potreby upravuje.

**Úloha jednotlivých pracovných pozícií pri odbornom rozvoji**

**Odborný manažér NSSDR**

Zodpovedá najmä za:

- podporu odborného rastu pracovníkov,
- sledovanie potrieb vzdelávania,
- organizovanie odborných konzultácií,
- vyhodnocovanie kvality práce tímu.

**Odborný pracovník NSSDR**

Rozvíja najmä kompetencie v oblastiach:

- individuálnej práce s prijímateľom,
- sociálnej rehabilitácie,
- podpory rodín,
- práce s osobami so zdravotným znevýhodnením a PAS.

**Pracovník NSSDR**

Rozvíja najmä schopnosti v oblastiach:

- aktivizačných činností,
- podpory praktických zručností.

- komunikácie s prijímateľmi,
- vytvárania bezpečného prostredia.

**Supervízia a odborná podpora**

OZ INDRIEL vníma supervíziu a odborné konzultácie ako nástroj zvyšovania kvality práce a prevencie pracovného vyčerpania.

Supervízia alebo odborná konzultácia môže byť využívaná najmä pri:

- náročných pracovných situáciách,
- riešení potrieb prijímateľov,
- etických otázkach,
- hľadaní vhodných postupov práce.

**Záver**

OZ INDRIEL zabezpečuje systematický odborný rozvoj svojich zamestnancov s cieľom udržať a zvyšovať kvalitu poskytovanej Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu.

Pravidelné vzdelávanie, hodnotenie pracovníkov a stanovovanie osobných cieľov vytvárajú podmienky pre profesionálny rast tímu a kvalitnejšiu podporu prijímateľov sociálnej služby.

## 2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

**Základné princípy supervízie v OZ INDRIEL**

OZ INDRIEL považuje supervíziu za významný nástroj zvyšovania kvality poskytovanej Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR), podpory odborného rastu zamestnancov a ochrany pracovníkov pred nadmerným pracovným zaťažením.
Supervízia vytvára priestor na odbornú reflexiu práce, riešenie náročných situácií, hľadanie vhodných postupov a podporu profesionálneho rozvoja pracovníkov.

Cieľom supervízie nie je kontrola pracovníkov, ale vytvorenie bezpečného priestoru na odbornú diskusiu, sebareflexiu a skvalitňovanie poskytovanej sociálnej služby.

**Účel a ciele supervízie**

Hlavnými cieľmi supervízie v OZ INDRIEL sú:

- podpora odbornosti pracovníkov,
- zvyšovanie kvality poskytovanej sociálnej služby,
- posilňovanie schopnosti riešiť náročné pracovné situácie,
- prevencia pracovného vyčerpania a syndrómu vyhorenia,
- podpora tímovej spolupráce,
- ochrana práv a potrieb prijímateľov sociálnej služby,
- rozvoj sebareflexie pracovníkov.

Supervízia pomáha pracovníkom lepšie porozumieť situáciám, ktoré vznikajú pri práci s prijímateľmi, a nachádzať profesionálne a etické riešenia.

**Program supervízie OZ INDRIEL**

OZ INDRIEL zabezpečuje supervíziu podľa aktuálnych potrieb organizácie a svojich zamestnancov.

Program supervízie vychádza najmä z:

- charakteru poskytovanej NSSDR,
- potrieb prijímateľov sociálnej služby,
- náročnosti jednotlivých pracovných situácií,
- potrieb odborného tímu,
- požiadaviek na kvalitu poskytovaných služieb.

Supervízia môže prebiehať formou:

- individuálnej supervízie,
- tímovej supervízie,
- prípadovej supervízie,
- metodických konzultácií.

**Oblasti využitia supervízie**

Supervízia môže byť využívaná najmä pri riešení:

- náročných situácií v práci s prijímateľmi,
- problémov v komunikácii,
- podpory osôb so zdravotným znevýhodnením,
- práce s osobami s poruchou autistického spektra (PAS),
- spolupráce s rodinnými príslušníkmi,
- otázok hraníc medzi pomocou a podporou samostatnosti,
- etických dilem pri poskytovaní sociálnej služby.

Supervízia podporuje pracovníkov v tom, aby dokázali reagovať na potreby prijímateľov profesionálne, citlivo a s rešpektom.

**Organizácia supervízie**

Za zabezpečenie programu supervízie zodpovedá odborný manažér NSSDR.

Pri zabezpečovaní supervízie OZ INDRIEL prihliada najmä na:

- odbornú kvalifikáciu supervízora,
- potreby pracovného tímu,
- aktuálne situácie v organizácii,
- zachovanie dôvernosti procesu.

Supervízia je realizovaná v prostredí, ktoré podporuje otvorenú komunikáciu a rešpektovanie názorov všetkých účastníkov.

**Účasť zamestnancov na supervízii**

Zamestnanci OZ INDRIEL sú podporovaní v aktívnom využívaní supervízie ako nástroja odborného rozvoja.

Účasť na supervízii umožňuje pracovníkom:

- konzultovať pracovné postupy,
- získavať spätnú väzbu,
- rozvíjať profesionálne kompetencie,
- riešiť záťažové situácie,
- zlepšovať spoluprácu v tíme.

Pracovníci pristupujú k supervízii ako k súčasti profesionálnej starostlivosti o kvalitu poskytovanej sociálnej služby.

**Supervízia a ochrana prijímateľov sociálnej služby**

Supervízia prispieva aj k ochrane práv prijímateľov sociálnej služby.

Pomáha pracovníkom:

- lepšie vnímať individuálne potreby prijímateľov,
- predchádzať nevhodným postupom,
- rešpektovať hranice prijímateľov,
- podporovať ich samostatnosť a rozhodovanie,
- udržiavať profesionálny vzťah medzi pracovníkom a prijímateľom.

**Hodnotenie prínosu supervízie**

OZ INDRIEL priebežne vyhodnocuje prínos supervízie pre pracovníkov a kvalitu poskytovanej sociálnej služby.

Pri hodnotení sa sleduje najmä:

- využiteľnosť odporúčaní zo supervízie,
- zlepšenie pracovných postupov,
- podpora tímovej spolupráce,
- riešenie náročných situácií,
- potreba ďalších foriem odbornej podpory.

Výsledky hodnotenia sa využívajú pri plánovaní ďalšieho odborného rozvoja zamestnancov.

**Záver**

OZ INDRIEL vníma supervíziu ako dôležitú súčasť profesionálneho poskytovania sociálnej služby.

Pravidelná odborná podpora pracovníkov prispieva k zvyšovaniu kvality práce, ochrane prijímateľov sociálnej služby a vytváraniu stabilného, odborného a bezpečného pracovného prostredia.

Cieľom programu supervízie je podporovať pracovníkov OZ INDRIEL tak, aby mohli poskytovať sociálnu službu založenú na rešpekte, odbornosti, ľudskom prístupe a ochrane práv každého prijímateľa.

# III. Oblasť: Prevádzkové podmienky

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

### Základné princípy

OZ INDRIEL poskytuje Nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu (NSSDR) v priestoroch na adrese **Námestie osloboditeľov 82, 071 01 Michalovce**.
Priestory sú využívané na poskytovanie sociálnej služby spôsobom, ktorý vytvára bezpečné, dôstojné, funkčné a podnetné prostredie pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinných príslušníkov aj zamestnancov organizácie.

OZ INDRIEL zabezpečuje, aby priestory spĺňali požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich priestorové, technické, hygienické, bezpečnostné a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnych služieb.

### Bezpečné a dôstojné prostredie

Pri poskytovaní sociálnej služby OZ INDRIEL vytvára prostredie, ktoré podporuje:

- ochranu zdravia a bezpečnosti prijímateľov,
- zachovanie ľudskej dôstojnosti,
- rešpektovanie súkromia,
- bezbariérový a bezpečný pohyb podľa možností priestorov,
- príjemnú atmosféru podporujúcu komunikáciu a spoluprácu.

Priestory sú udržiavané v stave, ktorý umožňuje bezpečné poskytovanie všetkých odborných, podporných a aktivizačných činností.

### Účelné využívanie priestorov

Priestory OZ INDRIEL sú využívané podľa charakteru poskytovaných činností.

V priestoroch sa realizujú najmä:

- individuálne rozhovory a sociálne poradenstvo,
- sociálna rehabilitácia,
- podpora rodín,
- odľahčovacia služba,
- skupinové aktivity,
- vzdelávacie aktivity,
- tvorivé a aktivizačné činnosti,
- stretnutia rodičov a neformálnych opatrovateľov,
- komunitné aktivity.

Pri organizovaní jednotlivých aktivít sa prihliada na potrebu vytvorenia pokojného a bezpečného prostredia pre všetkých prijímateľov.

**Technické vybavenie**

OZ INDRIEL zabezpečuje primerané technické vybavenie potrebné na poskytovanie sociálnej služby.

Vybavenie priestorov umožňuje realizáciu odborných činností, sociálnej rehabilitácie, individuálnej práce, skupinových stretnutí a aktivizačných programov.

Materiálno-technické vybavenie sa priebežne dopĺňa a obnovuje podľa finančných možností organizácie a potrieb prijímateľov.

**Hygienické podmienky**

OZ INDRIEL zabezpečuje pravidelné udržiavanie čistoty všetkých priestorov využívaných na poskytovanie sociálnej služby.

Dodržiavajú sa hygienické zásady týkajúce sa:

- upratovania priestorov,
- dezinfekcie podľa potreby,
- nakladania s odpadom,
- zabezpečenia hygienických potrieb,
- ochrany zdravia prijímateľov a zamestnancov.

Pracovníci dbajú na vytváranie čistého, upraveného a zdravotne nezávadného prostredia.

**Bezpečnosť pri poskytovaní sociálnej služby**

OZ INDRIEL prijíma opatrenia na ochranu zdravia a bezpečnosti prijímateľov aj zamestnancov.

Organizácia zabezpečuje najmä:

- dodržiavanie predpisov bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci,
- dodržiavanie predpisov ochrany pred požiarmi,
- pravidelnú kontrolu technického stavu priestorov,
- odstraňovanie zistených nedostatkov,
- oboznamovanie zamestnancov s bezpečnostnými pravidlami.

Pri aktivitách s deťmi, seniormi a osobami so zdravotným znevýhodnením pracovníci venujú zvýšenú pozornosť prevencii úrazov a bezpečnej organizácii činností.

**Dostupnosť priestorov**

OZ INDRIEL zabezpečuje, aby priestory boli dostupné prijímateľom sociálnej služby v rozsahu zodpovedajúcom charakteru poskytovanej NSSDR.

Pri organizovaní činností sa prihliada na individuálne potreby prijímateľov, najmä osôb so zdravotným znevýhodnením, osôb s poruchou autistického spektra (PAS), detí, seniorov a rodín.

V prípade potreby pracovníci poskytujú primeranú pomoc pri orientácii a pohybe v priestoroch.

**Priebežná kontrola priestorov**

OZ INDRIEL pravidelne kontroluje stav priestorov a technického vybavenia.

Kontrola je zameraná najmä na:

- bezpečnosť priestorov,
- funkčnosť zariadenia,
- hygienický stav,
- odstránenie prípadných závad,
- potrebu obnovy alebo doplnenia vybavenia.

Zistené nedostatky sa riešia bez zbytočného odkladu podľa možností organizácie.

**Záver**

OZ INDRIEL vytvára také prevádzkové podmienky, ktoré umožňujú poskytovať Nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu v bezpečnom, hygienickom, dôstojnom a podnetnom prostredí.

Priestory na adrese **Námestie osloboditeľov 82, Michalovce** sú využívané tak, aby podporovali individuálnu prácu s prijímateľmi, skupinové aktivity, sociálnu rehabilitáciu, komunitnú spoluprácu a rozvoj schopností prijímateľov sociálnej služby.

OZ INDRIEL priebežne zabezpečuje údržbu priestorov a ich prispôsobovanie potrebám prijímateľov s cieľom zachovať vysokú kvalitu poskytovanej sociálnej služby.

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

**Toto kritérium sa na OZ INDRIEL nevzťahuje.**

OZ INDRIEL poskytuje sociálnu službu ako **Nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu (NSSDR)** podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Ide o ambulantnú a terénnu sociálnu službu, ktorá nezahŕňa poskytovanie ubytovania ani pobytovej starostlivosti.

Prijímatelia sociálnej služby využívajú odborné, podporné a aktivizačné činnosti počas prevádzkovej doby poskytovateľa a po ich ukončení sa vracajú do svojho prirodzeného sociálneho prostredia.

**Prevádzková doba**

OZ INDRIEL poskytuje Nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu (NSSDR) v pravidelnej prevádzkovej dobe, ktorá zohľadňuje potreby prijímateľov sociálnej služby a umožňuje im využívať odborné, podporné a aktivizačné činnosti v dostupných časoch.

**Prevádzkové hodiny OZ INDRIEL:**

- **Pondelok:** 07:00 – 15:00
- **Utorok:** 07:00 – 15:30
- **Streda:** 07:00 – 15:00
- **Štvrtok:** 07:00 – 17:00
- **Piatok:** 07:00 – 12:00

Počas prevádzkovej doby sú prijímateľom sociálnej služby poskytované odborné činnosti, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, individuálna a skupinová práca, aktivizačné programy, podpora rodín a ďalšie činnosti podľa individuálnych potrieb prijímateľov.

Prevádzková doba je zverejnená vo vstupných priestoroch OZ INDRIEL a na informačných materiáloch organizácie. V prípade zmeny prevádzkových hodín alebo obmedzenia prevádzky sú prijímatelia sociálnej služby informovaní v dostatočnom časovom predstihu vhodným a zrozumiteľným spôsobom.

OZ INDRIEL pri poskytovaní sociálnej služby dôsledne rešpektuje právo prijímateľov na súkromie, dôstojnosť a ochranu osobného priestoru. Individuálne rozhovory, sociálne poradenstvo a ďalšie odborné činnosti sa uskutočňujú v prostredí, ktoré umožňuje zachovanie dôvernosti, diskrétnosti a rešpektovanie osobných práv prijímateľov sociálnej služby.

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

**Toto kritérium sa na OZ INDRIEL nevzťahuje.**

**OZ INDRIEL poskytuje Nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu (NSSDR) podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách ako ambulantnú a terénnu sociálnu službu. Súčasťou poskytovanej sociálnej služby nie je ubytovanie ani zabezpečovanie celodennej stravy, pitného režimu alebo oblečenia prijímateľov, ako je to pri pobytových sociálnych službách.**

Počas poskytovania sociálnej služby OZ INDRIEL vytvára prijímateľom bezpečné, hygienické a podnetné prostredie. V priestoroch organizácie je zabezpečený prístup k nezávadnej pitnej vode a prijímatelia môžu podľa potreby využiť hygienické zariadenia.

V rámci niektorých aktivít, ako sú nácvik praktických zručností, kurzy varenia alebo komunitné stretnutia, môžu byť pripravované jednoduché pokrmy alebo občerstvenie ako súčasť edukačných a aktivizačných činností. Tieto aktivity majú vzdelávací charakter a nie sú poskytovaním stravovania podľa zákona o sociálnych službách.

OZ INDRIEL zároveň prostredníctvom aktivít **„Podaj ďalej"**, poskytuje podporu osobám a rodinám v nepriaznivej sociálnej situácii formou sprostredkovania zachovalého oblečenia a ďalších potrebných vecí. Táto pomoc je dobrovoľná, poskytovaná podľa aktuálnych možností organizácie a darcov a nenahrádza zákonnú povinnosť zabezpečovania oblečenia v pobytových sociálnych službách.

OZ INDRIEL rešpektuje individuálne potreby, dôstojnosť a preferencie každého prijímateľa sociálnej služby a vytvára podmienky na to, aby sa počas poskytovania sociálnej služby cítil bezpečne, komfortne a prijato.

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

### Základné princípy

OZ INDRIEL vytvára prostredie, ktoré podporuje aktivitu, samostatnosť, tvorivosť a sociálne začlenenie prijímateľov Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR). Cieľom organizácie je vytvárať podmienky, v ktorých môže každý prijímateľ rozvíjať svoje schopnosti, zručnosti a záujmy podľa svojich individuálnych potrieb, možností a zdravotného stavu.

Prostredie OZ INDRIEL je priateľské, bezpečné, podnetné a rešpektuje dôstojnosť každého prijímateľa sociálnej služby. Pracovníci vytvárajú atmosféru založenú na dôvere, spolupráci a vzájomnom rešpekte.

**Aktivizačné prostredie**

Priestory OZ INDRIEL sú usporiadané tak, aby umožňovali realizáciu individuálnych aj skupinových aktivít. Prostredie je prispôsobované charakteru jednotlivých činností a potrebám prijímateľov.

Aktivizačné prostredie podporuje:

- rozvoj samostatnosti,
- sociálne kontakty,
- komunikáciu,
- tvorivosť,
- získavanie nových vedomostí a zručností,
- zmysluplné trávenie voľného času,
- začlenenie do komunity.

Pracovníci vedú prijímateľov k aktívnemu zapájaniu sa do pripravovaných činností a zároveň rešpektujú ich slobodné rozhodnutie o účasti.

**Materiálno-technické vybavenie**

OZ INDRIEL disponuje primeraným materiálno-technickým vybavením potrebným na realizáciu odborných, aktivizačných a voľnočasových činností.

Vybavenie zahŕňa najmä:

- kancelárske vybavenie na individuálnu prácu,
- stoly, stoličky a pracovné pomôcky,
- výtvarný materiál,
- spoločenské hry,
- knihy, časopisy a edukačné materiály,
- hudobné pomôcky,
- pomôcky na rozvoj jemnej a hrubej motoriky,
- materiál na nácvik praktických zručností,
- vybavenie na tvorivé dielne,
- pomôcky na komunitné aktivity.

Vybavenie sa priebežne dopĺňa a obnovuje podľa potrieb prijímateľov a možností organizácie.

**Aktivizačné činnosti**

OZ INDRIEL realizuje široké spektrum aktivít zameraných na podporu samostatnosti, sociálnych zručností, tvorivosti a začlenenia prijímateľov do života komunity.

Medzi pravidelne realizované aktivity patria najmä:

- sociálna rehabilitácia,
- individuálne a skupinové poradenstvo,
- cvičenia pre seniorov a osoby so zdravotným znevýhodnením.

- výtvarný krúžok,
- hudobný krúžok,
- literárny krúžok,
- vzdelávací program **Chytráčik**,
- environmentálny krúžok,
- rozvoj praktických zručností (varenie, pečenie, šitie a ďalšie praktické činnosti),
- komunitné a integračné aktivity,
- stretnutia rodičov detí so zdravotným znevýhodnením a osôb, ktoré sa o nich starajú,
- aktivity zamerané na podporu osôb s poruchou autistického spektra (PAS),
- aktivity podporujúce medzigeneračnú spoluprácu,
- charitatívny program **Podaj ďalej** zameraný na podporu rodín a jednotlivcov v nepriaznivej sociálnej situácii.

Aktivity sú prispôsobované veku, zdravotnému stavu, schopnostiam a záujmom prijímateľov sociálnej služby.

**Individuálny prístup**

Pracovníci OZ INDRIEL podporujú prijímateľov pri výbere aktivít podľa ich individuálnych potrieb a želaní.

Pri plánovaní aktivít prihliadajú najmä na:

- zdravotný stav,
- fyzické a psychické možnosti,
- záujmy prijímateľa,
- komunikačné schopnosti,
- potrebu podpory zo strany pracovníkov.

Cieľom aktivizácie nie je výkon, ale podpora rozvoja schopností, sebadôvery, samostatnosti a sociálnych kontaktov.

**Bezpečné prostredie**

Všetky aktivity sú realizované v bezpečnom prostredí pod vedením pracovníkov OZ INDRIEL.

Používané pomôcky a materiály sú pravidelne kontrolované a využívané spôsobom primeraným veku a schopnostiam prijímateľov. Pri aktivitách sa dodržiavajú zásady bezpečnosti a ochrany zdravia.

**Hodnotenie aktivizačných činností**

OZ INDRIEL pravidelne vyhodnocuje záujem prijímateľov o jednotlivé aktivity a ich prínos.

Pri hodnotení sa zohľadňuje:

- spokojnosť prijímateľov,
- miera zapojenia do aktivít,
- dosiahnuté individuálne pokroky,
- návrhy prijímateľov a ich rodinných príslušníkov,
- podnety pracovníkov.

Na základe získanej spätnej väzby organizácia priebežne rozširuje alebo upravuje ponuku aktivít tak, aby čo najlepšie zodpovedala potrebám prijímateľov sociálnej služby.

**Záver**

OZ INDRIEL vytvára stimulujúce, bezpečné a podnetné prostredie, ktoré podporuje aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby, rozvoj ich schopností, samostatnosti a začlenenie do spoločenského života.

Prostredníctvom primeraného materiálno-technického vybavenia, odborného vedenia pracovníkov a širokej ponuky aktivít organizácia napĺňa svoje poslanie poskytovať kvalitnú Nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu v súlade s individuálnymi potrebami prijímateľov.

## 3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

**Základné princípy**

OZ INDRIEL pri prijímaní darov postupuje transparentne, eticky a v súlade s platnými právnymi predpismi. Prijímanie darov nesmie mať vplyv na kvalitu, rozsah ani dostupnosť poskytovanej Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR), ani na rovnaké zaobchádzanie s prijímateľmi sociálnej služby.

Pracovníci OZ INDRIEL poskytujú sociálnu službu nestranne, bez očakávania akejkoľvek odmeny alebo protislužby.

**Zásady prijímania darov**

OZ INDRIEL môže prijímať finančné alebo vecné dary od fyzických a právnických osôb, pokiaľ:

- dar je poskytnutý dobrovoľne,
- prijatie daru nie je podmienené poskytnutím výhody alebo zvýhodneného prístupu,
- dar nie je v rozpore s poslaním a hodnotami OZ INDRIEL,
- prijatie daru neohrozuje nezávislosť, objektivitu ani dobré meno organizácie.

Prijaté dary slúžia na podporu činnosti OZ INDRIEL a na skvalitnenie poskytovaných služieb alebo realizovaných aktivít.

**Dary od prijímateľov sociálnej služby**

Pracovníci OZ INDRIEL neprijímajú od prijímateľov sociálnej služby ani od ich rodinných príslušníkov finančné dary alebo iné hodnotné dary, ktoré by mohli ovplyvniť ich nestrannosť alebo vytvárať pocit záväzku.

Za bežný prejav vďaky možno považovať symbolické pozornosti nepatrnej hodnoty (napríklad vlastnoručne vyrobený výrobok, pohľadnicu alebo drobný darček pri významnej príležitosti), ak ich prijatie nie je spojené s očakávaním akejkoľvek protislužby a nie je v rozpore s etickými zásadami organizácie.

Ak pracovník usúdi, že ponúkaný dar by mohol vyvolať konflikt záujmov alebo narušiť dôveru v nestrannosť poskytovanej sociálnej služby, dar slušne odmietne a vysvetlí dôvody

**Vecné a finančné dary od darcov**

OZ INDRIEL prijíma vecné a finančné dary od darcov na podporu svojej činnosti, najmä na:

- realizáciu aktivizačných programov,
- nákup pomôcok a materiálu,
- organizovanie komunitných podujatí,
- podporu osôb a rodín v nepriaznivej sociálnej situácii,
- realizáciu charitatívnych aktivít, vrátane programu **Podaj ďalej**.

O využití prijatých darov rozhoduje vedenie OZ INDRIEL v súlade s účelom daru a potrebami organizácie.

**Evidencia darov**

OZ INDRIEL vedie evidenciu prijatých finančných a vecných darov podľa platných právnych predpisov a interných pravidiel organizácie.

Evidencia obsahuje najmä:

- dátum prijatia daru,
- druh daru,
- účel daru, ak bol darcom určený,
- spôsob využitia daru.

S darovanými prostriedkami organizácia nakladá hospodárne, účelne a transparentne.

**Informovanie zamestnancov**

Každý zamestnanec OZ INDRIEL je oboznámený s pravidlami prijímania darov pri nástupe do zamestnania a následne aj pri internom vzdelávaní.

V prípade pochybností o prijatí daru je zamestnanec povinný konzultovať situáciu s odborným manažérom NSSDR alebo so štatutárnym zástupcom OZ INDRIEL.

**Záver**

OZ INDRIEL uplatňuje jasné pravidlá prijímania darov s cieľom zachovať dôveryhodnosť, transparentnosť a nestrannosť pri poskytovaní sociálnych služieb.

Prijaté dary slúžia na podporu činnosti organizácie a na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb. Žiadny dar nesmie ovplyvniť odborné rozhodovanie pracovníkov ani viesť k zvýhodňovaniu jednotlivých prijímateľov sociálnej služby.

# Záver

Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby predstavujú základný rámec činnosti OZ INDRIEL pri poskytovaní Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (NSSDR) podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Ich cieľom je zabezpečiť, aby každému prijímateľovi sociálnej služby bola poskytovaná odborná, dostupná, bezpečná a kvalitná podpora založená na rešpektovaní ľudskej dôstojnosti, základných práv a individuálnych potrieb.

OZ INDRIEL pri svojej činnosti vychádza z princípov rovnosti, partnerstva, individuálneho prístupu, profesionality a ochrany práv prijímateľov sociálnej služby. Organizácia vytvára podmienky na rozvoj samostatnosti, podporu sociálneho začlenenia, rozvoj praktických zručností a posilňovanie prirodzených vzťahov prijímateľov s rodinou, komunitou a spoločnosťou.

Dôležitou súčasťou činnosti OZ INDRIEL je podpora osôb so zdravotným znevýhodnením, osôb s poruchou autistického spektra (PAS), detí, rodín, seniorov a ďalších osôb, ktoré sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii. Prostredníctvom sociálnej rehabilitácie, odborného poradenstva, odľahčovacej služby, komunitných aktivít, rozvoja praktických zručností a záujmových programov organizácia podporuje aktívne zapojenie prijímateľov do života komunity.

Štandardy kvality nie sú pre OZ INDRIEL iba dokumentom na splnenie zákonných požiadaviek. Predstavujú záväzok neustále zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb, rozvíjať odborné kompetencie zamestnancov, vytvárať bezpečné a podnetné prostredie a reagovať na meniace sa potreby prijímateľov sociálnej služby.

OZ INDRIEL pravidelne hodnotí napĺňanie jednotlivých štandardov kvality, využíva spätnú väzbu od prijímateľov sociálnej služby, ich rodinných príslušníkov, zamestnancov a spolupracujúcich organizácií a prijíma opatrenia na ďalšie zlepšovanie poskytovaných služieb.

Tieto štandardy kvality sú záväzné pre všetkých zamestnancov OZ INDRIEL. Každý zamestnanec je povinný poznať ich obsah, riadiť sa nimi pri výkone svojej práce a aktívne prispievať k ich napĺňaniu.

OZ INDRIEL bude tento dokument priebežne prehodnocovať a aktualizovať v nadväznosti na zmeny legislatívy, odborných poznatkov, potrieb prijímateľov sociálnej služby a rozvoja organizácie. Cieľom je zabezpečiť, aby poskytovaná Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu spĺňala najvyššie štandardy kvality a bola skutočnou oporou pre každého, kto sa na OZ INDRIEL obráti so žiadosťou o pomoc a podporu.