

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	-------------------------------

Príloha č. 1



Smernica č. 28/2020

Podmienky kvality sociálnych služieb PSC

V súlade s Prílohou č. 2 písm. A
(Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby)
k zákonu č. 448/2008 Z. z. v znení zákona č.485/2013 Z. z.

Číslo spisu:	
Účinnosť od:	01. 01. 2020
Kľúčové slová:	Podmienky kvality sociálnych služieb PSC
Záväznosť pre:	zamestnancov PO PSC, Košice
Zrušuje sa interný predpis:	

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	-------------------------------

Evidenčný list smernice

Záznam o vnútornej kontrole smernice	Dátum	Zodpovedná osoba	Časť smernice	Podpis
Záznamy o zmene a doplnení smernice	Dátum	Stručný popis zmeny (napr. čl., bod, kritérium)		

Zverejnenie (napr. webové sídlo PSC, webové sídlo MMK a i.)	Miesto	Dátum	Zodpovedná osoba	Podpis

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	-------------------------------

Príloha č. 2

Schvaľovanie

Funkcia	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum
Zodpovedný za vydanie	PhDr. Daniela Jároši		
Schválil			
Riaditeľka PSC	Mgr. Beáta Horváthová		

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	-------------------------------

ÚVOD

V rámci procesu komunitného plánovania prijímateľa sociálnych služieb, ich rodinní príslušníci, ale aj iní verejní a neverejní poskytovatelia sociálnych služieb vyjadrili potrebu neustále zvyšovať kapacitné a kvalitatívne možnosti terénnych a ambulantných sociálnych služieb.

Mestská príspevková organizácia PSC (zriadená Mestom Košice), ako poskytovateľ viacerých druhov sociálnych služieb, považuje kvalitu sociálnych služieb poskytovaných vo verejnom záujme ako jednu z hodnôt, na ktorých je celý systém komunitnej starostlivosti o svojich obyvateľov postavený.

PSC dobrovoľne pristupuje k systému riadenia kvality s cieľom zosystemizovať a zdokumentovať vlastnú dlhoročnú prax podľa terminológie a systematiky zákona a pomenovať niektoré veci, ktoré sa doposiaľ vykonávali len intuitívne.

Problematicku kvality sociálnych služieb definuje zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Zákon o sociálnych službách pracuje v súvislosti s problematikou kvality sociálnych služieb so štyrmi základnými pojmami: oblasť, kritérium, štandard, indikátor (Príloha č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z. v znení zákona č. 485/2013 Z. z.).

Smernica je zameraná na problematiku „podmienok kvality sociálnych služieb“ v rámci organizačnej štruktúry Psychosociálneho centra (ďalej len PSC). Indikátormi naplnenia kritérií podmienok kvality sociálnych služieb sú aj písomne vypracované postupy, pravidlá a podmienky v oblasti poskytovania sociálnych služieb. (viď Zoznam interných normotvorných aktov PSC).

Pojmy klient, užívateľ alebo prijímateľ sociálnej služby sú používané ako synonymá podľa zásady, ktorá bola prijatá Slovenskou komorou sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce.

V tejto smernici je uprednostnená zrozumiteľnejšia a jednoduchšia jazyková forma aj vzhľadom k tomu, že je určená nielen zamestnancom, ale prístup k nej budú mať aj záujemcovia o sociálne služby, ich rodinní príslušníci, odborná i laická verejnosť.

Smernica definuje podmienky kvality sociálnych služieb všeobecne pre všetky sociálne služby v rámci svojej organizačnej štruktúry.

Podmienky kvality sociálnych služieb sa preto môžu odlišovať v závislosti od špecifickosti jednotlivých sociálnych služieb s prihliadnutím na cieľ a cieľovú skupinu, pre ktorú je služba poskytovaná.

Poznámka:

V celom texte je používané označenie osôb v zástupnom mužskom rode (t. j. generické maskulínium). Výrazy nie sú prechýľované do ženského rodu, aby nedošlo k zníženiu zrozumiteľnosti textu.

Napr. označením sociálny pracovník, klient a pod. je myslená osoba v danej pozícii či postavení, bez ohľadu na to, či ide o muža alebo ženu (sociálneho pracovníka – sociálnu pracovníčku, klienta – klientku).

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

ZOZNAM INTERNÝCH NORMOTVORNÝCH AKTOV PSC

1. Organizačný poriadok
2. Pracovný poriadok
3. Prevádzkový poriadok
 - 3.1 Domáci poriadok ZNB a Útulok
 - 3.2 Prevádzkový poriadok psychiatrickej a psychologickkej ambulancie
 - 3.3 Prevádzkový poriadok Pobočka – Poradňa sociálneho poradenstva
 - 3.4 Prevádzkový poriadok Komunitné centrum
 - 3.5 Prevádzkový poriadok Denný stacionár
 - 3.6 Domáci poriadok Denný stacionár
 - 3.7 Prevádzkový poriadok ZNB a Útulok
 - 3.8 Domáci poriadok Komunitné centrum
4. Vedenie účtovníctva - obeh účtovných dokladov
5. Tvorba a použitie sociálneho fondu
6. Ochrana osobných údajov
7. Finančná kontrola
8. Inventarizácia majetku
9. Registratúrny poriadok
10. BOZP a CO
11. Mzdový poriadok
12. Škodová komisia
13. Postup pri zverejňovaní zmlúv, objednávok a faktúr
14. Verejné obstarávanie zákaziek
15. Využívanie služobného motorového vozidla
16. Poskytovanie cestovných náhrad
17. Podávanie a vybavovanie sťažností
18. Etický kódex zamestnancov
19. Evidencia a postup pri vymáhaní pohľadávok
20. Zásady pre zvýšenie bezpečnosti kvality nakupovaných surovín, ich uskladnenia a spracovania
21. Spracovanie a vydávanie psychologických správ a potvrdení na zdravotníckom úseku
22. Pravidlá riešenia krízových situácií
23. Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
24. Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzení
25. Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC
26. Informačná stratégia
27. **Postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb**
28. Podmienky kvality sociálnych služieb PSC

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

HLAVNÁ ČASŤ

I. OBLASŤ

DODRŽIAVANIE ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD

Kritérium 1.1	Základné ľudské práva a slobody
Štandard	Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a aktívne zabezpečuje ich dodržiavanie v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Poskytovateľ sociálnej služby predovšetkým aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.

PSC pri poskytovaní sociálnych služieb v rámci svojej organizačnej štruktúry (ďalej len „PSC“) plne rešpektuje základné ľudské práva a slobody žiadateľov a užívateľov tejto služby. b) Základné práva a slobody sa zaručujú všetkým bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické, či iné zmýšľanie, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie.

Žiadateľ a užívateľ sociálnej služby v rámci PSC je pri žiadosti o sociálnu službu a pri poskytovaní sociálnej služby vždy informovaný o základných ľudských právach, slobodách a o povinnostiach užívateľov sociálnych služieb.

Postup pri plnení K1.1:

1) Pri poskytovaní sociálnej služby v PSC má užívateľ služby právo:

- na ochranu osobných údajov,
- na slobodnú voľbu a aj v priebehu poskytovania služby zmeniť jej rozsah,
- na podávanie podnetov, pripomienok a sťažností,
- na slobodu pohybu,
- na vyjadrenie svojich názorov,
- na aktívnu spoluúčasť pri rozhodovaní o svojej osobe a rozsahu poskytovaných úkonov,
- na zmenu kľúčového pracovníka.

2) PSC v súlade s právnymi predpismi vyvodí príslušné opatrenia ak zistí neprípustné postoje a správanie svojich zamestnancov poskytujúcich sociálne služby. Za neprijateľné je považované:

- ponižovanie, vysmievanie sa,
- ignorovanie, zastrašovanie,
- podvádžanie,
- vnucovanie, vyrušovanie,
- nerešpektovanie individuálneho tempa,

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- obviňovanie,
- fyzické tresty,
- prijímanie osobných darov,
- nenahlásenie situácie stretu záujmu, kedy užívateľ služby alebo personál podliehajú dvom a viacerým autoritám ak sa ich požiadavky zásadne líšia od cieľov poskytovania sociálnej služby.

Postup pri porušení K1.1:

- 1) Každý zamestnanec je povinný okamžite hlásiť svojmu priamemu nadriadenému porušenie základných ľudských práv a slobôd.
- 2) Priamy nadriadený zamestnanca okamžite zahájí preverenie podnetu, prevedie miestne šetrenie a v písomnom zázname uvedie závery šetrenia a návrh na riešenie.
- 3) V prípade menej závažných porušení pravidiel správania sa zamestnanca priamy nadriadený zamestnanca vykoná:
 - upozornenie a pohovor so zamestnancom,
 - prechodné zníženie osobného ohodnotenia,
 - spoločná návšteva užívateľa sociálnych služieb s ospravedlnením sa zamestnanca,
 - doplnkové vzdelávanie,
 - upozornenie na porušenie pracovnoprávných predpisov.
- 4) V prípade závažných porušení pravidiel správania sa zamestnanca priamy nadriadený zamestnanca bude zamestnávateľ postupovať podľa pracovnoprávných predpisov.
- 5) Užívateľ sociálnych služieb a zákonní zástupcovia užívateľa majú právo podať sťažnosť.

Reálne naplnenie štandardu K1.1 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Zamestnanci PSC sú zoznámení s všeobecne záväznými normami v oblasti ľudských práv
- PSC má spracovanú internú dokumentáciu v súlade s dokumentmi o dodržiavaní ľudských práv slobôd
- Pri poskytovaní sociálnej služby sa zamestnanci PSC riadia etickými kódexmi (Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR a Etický kódex zamestnancov PSC)
- Pri poskytovaní sociálnej služby zamestnanci PSC rešpektujú základné ľudské práva vo vzťahu k užívateľom a reálne aplikujú podporu presadzovania práva na nediskrimináciu a rovnaký prístup
- Záujemcovia a užívatelia sociálnych služieb sú priebežne zoznamovaní s právami, ktoré im PSC zaručuje, a to najmä pri jednaní so záujemcom o službu a pri uzatváraní zmluvy (úvodný rozhovor, osobné stretnutie, zasadnutie komisie PSC, uzatvorenie zmluvy o sociálnej službe, spis klienta, tlačivá súvisiace s ochranou osobných údajov, Individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- Záujemcovia a užívatelia sociálnych služieb sú priebežne zoznamovaní (ústne a na informačnej nástenke) s právami, ktoré im PSC zaručuje aj pri rôznych aktivitách
- Tvorba Individuálnych plánov s dôrazom na sociálnu anamnézu prijímateľa sociálnej služby v súlade s dodržiavaním základných ľudských práv a slobôd
- Realizácia záujmových aktivít (práca so skupinou) v rámci sociálnych služieb (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár) s témou podpory základných ľudských práv (zameraných na zvýšenie povedomia o ľudských právach)
- Realizácia neformálnych diskusií, prednášok, školení a výcvikov podporujúcich kompetencie prijímateľov sociálnej služby v rôznych oblastiach (napr. sebaaprezentácia, asertivita, mediácia)
- Bezodplatný prístup k internetu na podporu témy ľudských práv a slobôd
- Prezentácia konceptu dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a eliminovania konfliktov záujmov na strane prijímateľov sociálnej služby je zabezpečená rôznymi dokumentami a materiálmi, s ktorými sú prijímatelia v bežnom kontakte.
- Dokumenty súvisiace so sociálnou službou v písomnej a tlačenej forme verejne sprístupnené

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

prijímateľom sociálnych služieb (Domáci poriadok a Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC)

- Vytvorený priestor na hodnotenie spokojnosti užívateľa sociálnej služby (dotazníky), pripomienky, podnety a návrhy tlačovou formou do schránok umiestnených v priestoroch sociálnych služieb PSC) a elektronickou formou (web PSC „Občianske podnety“)
- PSC pravidelne kontroluje a monitoruje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a realizuje v tejto oblasti vzdelávania a supervízie

Východisková dokumentácia vymedzujúca K1.1 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K1.1:

- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)
- VZN Mesta Košice č. 130/2012 o úhradách, spôsobe určenia a platenia úhrad za poskytovanie sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
- Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

Súvisiace dokumenty:

- Plán supervízie PSC
- Dotazníky hodnotenia spokojnosti užívateľa sociálnej služby s priestorom na návrhy a podnety (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum, Denný stacionár)
- Tlačivá PSC (zmluva o sociálnej službe, ochrana osobných údajov, vstup tretej osoby, uchovávanie kópií, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)

Kritérium 1.2	Sociálny status prijímateľa sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na vzdelávanie, prípravu na zamestnávanie a prístup k individualizovanej podpore. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni. Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.

PSC ako poskytovateľ sociálnych služieb plne rešpektuje individuálnu rozmanitosť žiadateľov alebo užívateľov a podporuje rozvoj ich schopností, zručností a vedomostí tak, aby ich identita, osobná integrita bola plne zachovaná a aby sa čo najviac podporovala ich nezávislosť.

Postup pri plnení K1.2:

- 1) Sociálny pracovník, ktorý vykonáva intervenciu so žiadateľom alebo užívateľom sociálnych služieb, sa zameriava na jeho jedinečnosť a plne rešpektuje jeho individuálnu rozmanitosť. V prípade potreby si so žiadateľom dohodne ďalší termín v mieste poskytovateľa sociálnych služieb v rámci PSC, alebo v jeho prirodzenom prostredí.
- 2) V rámci tohto zisťovania, metódou pozorovania, rozhovoru a načúvania, si zaznamená všetky návrhy žiadateľa, ako by on chcel riešiť svoju nepriaznivú sociálnu situáciu.
- 3) Získava všetky dostupné informácie za účelom posúdenia individuálnych predpokladov, jeho schopnosti a úsilia riešiť nepriaznivú sociálnu situáciu vlastným pričinením.
- 4) V rámci sociálnej diagnostiky sa zameriava aj na anamnézu vzniku problému, zaznamená si profesionálnu anamnézu žiadateľa, jeho záľuby, kladné stránky ale aj negatívne stránky, ktoré môžu vplývať na vznik a riešenie vzniknutej nepriaznivej sociálnej situácie.
- 5) Všetky informácie sociálny pracovník zapíše do záznamu zo zisťovania, ktoré sú podkladom pre vypracovanie individuálneho plánu alebo podkladom pre dohodu o postupe pri riešení jeho nepriaznivej sociálnej situácie.

Reálne naplnenie štandardu K1.2 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC poskytuje sociálnu službu v súlade s individuálnymi potrebami prijímateľov sociálnych služieb (Individuálny plán klienta, Dohoda o poskytnutej sociálnej službe, Úradný záznam z osobného stretnutia)
- PSC dodržiava ochranu osobných údajov na základe legislatívy SR, má vypracovaný vlastný projekt

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

ochrany osobných údajov, má vytvorené tlačivá, ktoré sú aplikované pri každej aktivite s užívateľom sociálnej služby (poučenie, podpísanie, založenie do spisu užívateľa alebo spisu aktivity)

– PSC má vytvorené technické zabezpečenie dokumentácie z dôvodu znižovania rizika zneužitia (vlastné prihlasovanie heslá do registratúry a PC, kódovanie vstupných dverí, uzamykateľné skrine, pečiatky označujúce „obmedzený prístup“ a i.)

– PSC rešpektuje anonymitu užívateľov ambulantných služieb, kde si zákon nevyžaduje identifikáciu užívateľa (Sociálne poradenstvo a odborné činnosti v poradenskom procese, služba Komunitné centrum)

– PSC realizuje podporu prijímateľov sociálnych služieb vychádzajúcu z ich individuálnych potrieb, ktoré zohľadňuje pri všetkých aktivitách a podpore poskytovanej jednotlivcom (individuálny plán klienta s dôrazom na sociálnu anamnézu prijímateľa sociálnej služby)

– PSC poskytuje v rámci sociálnych služieb odborné činnosti, ktoré môžu mať pozitívny vplyv na aktivizáciu prijímateľa sociálnej služby (rozvoj pracovných zručností, pomoc pri pracovnom uplatnení, pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia, pomoc pri prevádzke domácnosti, pomoc pri hospodárení s peniazmi, podpora pri organizovaní času, podpora pri zapojení sa do spoločenského a pracovného života, podpora rozvoja osobných záujmov, predchádzanie a riešenie krízových situácií a podpora spoločensky primeraného správania v rámci podpory samostatného bývania a pod.)

– PSC formou aktivít nasmerovaných smerom ku komunite vytvára a aktívne pracuje s prezentovaním pozitívneho obrazu prijímateľov sociálnych služieb (prezentácia činnosti PSC forma PowerPoint a videoklip, web stránka PSC, vydávanie vlastného periodika Krehké duše, informačné letáky o sociálnych službách PSC, publikovanie článkov a príspevkov v médiách na lokálnej a národnej úrovni, Deň otvorených dverí PSC, vytvorená prezentácia činnosti PSC, spolupráca s mestskými časťami, Parlament seniorov a pod.)

– V rámci sociálnej politiky PSC je v sociálnej oblasti priamo zapojené a participuje na Programe rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025 a Komunitný plán sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025)

– PSC prezentuje svoju činnosť pre prijímateľov sociálnych služieb v Kronike mesta Košice

– PSC zapája prijímateľov sociálnych služieb do života vo verejnom priestore, do komunitných aktivít či procesov v rámci sociálnej politiky ako je napr. Komunitné plánovanie sociálnych služieb a Program rozvoja mesta Košice

– PSC mapuje a plánuje priestor a možnosti voľnočasových aktivít pre prijímateľov sociálnych služieb (plán aktivít pre klientov v písomnej forme, zoznam možností zapájania sa do projektov)

– PSC organizuje rôzne skupinové aktivity a zapája prijímateľov sociálnych služieb do života vo verejnom priestore a do komunitných aktivít vlastnou účasťou (napr. Verejná zbierka Dni nezábudiek, charitatívne zbierky, Úsmevy pre Košice, Dni Košíc, Benefičné koncerty, prezentácia výrobkov klientov na Vianočných a Veľkonočných trhoch, prezentácia výrobkov a básní prijímateľov v občasníku Krehké duše, Deň dobrovoľníctva, Projekt Fond zdravia Mesta Košice, Projekt Liga za duševné zdravie a iné projekty, vystúpenia na charitatívnych akciách a pod.)

– PSC má úzku spoluprácu so strednými školami v rámci aktivít, komunikuje so študentmi o svojej činnosti a cieľoch, ponúka im svoje služby (špecializované sociálne poradenstvo, psychologické služby, participácia na aktivitách organizácie a pod.)

– PSC okrem zamestnancov zapája do svojej činnosti občianskych dobrovoľníkov, záujemcov o dobrovoľnícku činnosť, aktívnych pracovníkov, záujemcov o absolventskú prax a pod.(spolupráca s UPSVR v rámci projektov zamestnanosti)

– PSC pomocou projektov vytvára možnosti a organizuje pre prijímateľov sociálnych služieb rôzne voľnočasové aktivity (výlety do prírody a ZOO; návštevy rôznych výstav a múzeí; predstavenia v kine a divadlách; koncerty a pod.)

– PSC zapája prijímateľov sociálnych služieb na báze dobrovoľnosti pri skrášľovaní prostredia

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

sociálnych služieb (upratovanie, výroba výrobkov a pod.)

- PSC vytvára priestor na pripomienky, podnety a návrhy formou skupinového komunitného stretnutia (Zariadenie núdzového bývania, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- PSC podporuje spoluprácu s rodinou (tlačivo na vstup tretej osoby)
- Vytvorený priestor na hodnotenie spokojnosti užívateľa sociálnej služby (dotazníky), pripomienky, podnety a návrhy tlačovou formou do schránok umiestnených v priestoroch sociálnych služieb PSC) a elektronickou formou (web PSC „Občianske podnety“)
- Vlastná kontrola plnenia činností a napĺňanie cieľov sociálnych služieb na pravidelných poradách (1 x za 14 dní) a na operatívnych poradách (zápisnice z pracovných porád PSC)
- PSC priebežne svoju činnosť monitoruje a podáva priebežné výstupy za jednotlivé svoje činnosti spojených so sociálnymi službami (záverečné správy pre Magistrát mesta Košice za jednotlivé projektové aktivity, monitorovacia správa PRM pre Magistrát mesta Košice, priebežné správy pre Magistrát mesta Košice o činnosti PSC, záverečné správy pre Úrad Košického samosprávneho kraja za jednotlivé sociálne služby, záverečné správy v rámci jednotlivých projektov, a pod.)

Východisková dokumentácia vymedzujúca K1.2 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K1.2:

- Integrovaná územná stratégia udržiateľného rozvoja mestskej funkčnej oblasti mesta Košice 2015–2020 (2023)
- Program rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025
- Komunitný plán sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025)
- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)
- VZN Mesta Košice č. 130/2012 o úhradách, spôsobe určenia a platenia úhrad za poskytovanie sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách

Súvisiace dokumenty:

- Plán možností zapojenia sa do projektov a oslovenia možných sponzorov, darcov a donorov (v písomnej forme)
- Plán aktivít pre prijímateľov sociálnych služieb PSC
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme
- Výstupy PSC (záverečné správy pre Magistrát mesta Košice za jednotlivé projektové aktivity, monitorovacia správa PRM pre Magistrát mesta Košice, priebežné monitorovacie správy pre Magistrát mesta Košice o činnosti PSC, záverečné správy pre Úrad Košického samosprávneho kraja za jednotlivé sociálne služby, záverečné správy v rámci jednotlivých projektov, a pod.)
- Tlačivá PSC (zmluva o sociálnej službe, ochrana osobných údajov, vstup tretej osoby, uchovávanie kópií, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- Prezentácia činnosti PSC (forma PowerPoint a videoklip, informačné letáky a pod.)
- Dotazníky hodnotenia spokojnosti užívateľa sociálnej služby s priestorom na návrhy a podnety (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum, Denný stacionár)

Kritérium 1.3	Vzťahy, rodina, komunita
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti a aktívne ich realizuje, pričom v plnej miere rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne dodržiava právo na rovnosť príležitostí.

PSC považuje poskytovanie sociálnych služieb za dôležitú formu sociálnej služby, pri jej poskytovaní plne podporuje a rešpektuje prirodzené vzťahy užívateľa v rámci jeho rodiny, blízkeho okolia ako aj komunity celého mesta. Sociálny pracovník v rámci sociálnej posudkovej činnosti posúdi rodinné prostredie žiadateľa, zhodnotí schopnosti a rozsah pomoci, ktorú mu poskytovala rodina do podania žiadosti (manžel alebo manželka, rodičia a deti). Zamerala sa na prostredie, ktoré ovplyvňuje opätovné začlenenie žiadateľa do spoločnosti po poskytovaní sociálnych služieb v PSC na určitý čas.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

Postup pri plnení K1.3:

- 1) Sociálny pracovník, v rámci miestneho zisťovania, metódou rozhovoru vedie žiadateľa k popísaniu vzniku problému a zisťuje aké sú vzťahy v rodine. Vedie žiadateľa k tomu, aby popísal svoje potreby, predstavu ako a s kým ich chce riešiť.
- 2) Veľkým prínosom pre poskytovanie sociálnych služieb v PSC je vytvorenie rodinnej mapy samotným žiadateľom (hierarchia, vzťahy, kontakty, možné nežiaduce a traumatické zážitky s niektorými členmi rodiny). Za účelom možnosti opätovného začlenenia užívateľa služieb v PSC do spoločnosti sa poznamenávajú aj vzťahy s najbližšími priateľmi, susedmi a zhodnotí sa možnosť sanácie rodinného prostredia (úprava bytových priestorov, bezbariérovosť a dostupnosť ostatných verejných služieb).
- 3) Informácie sociálny pracovník zapíše do záznamu zo šetrenia, ktoré sú podkladom pre vypracovanie sociálneho posudku (IP) alebo podkladom pre dohodu o postupe pri riešení jeho nepriaznivej sociálnej situácie.

Reálne naplnenie štandardu K1.3 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC poskytuje sociálnu službu v súlade s individuálnymi potrebami prijímateľov sociálnych služieb a pracuje na individuálnej úrovni so sociálnou sieťou prijímateľov sociálnych služieb.
- PSC realizuje podporu prijímateľov sociálnych služieb vychádzajúcu z ich individuálnych potrieb, ktoré zohľadňuje pri všetkých aktivitách a podpore poskytovanej jednotlivcom (individuálny plán klienta s dôrazom na sociálnu anamnézu prijímateľa sociálnej služby)
- Sociálni pracovníci PSC vedú na individuálnej úrovni dokumentáciu individuálnej práce s prijímateľom (napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány, spisy klientov a pod.)
- PSC venuje proaktívnu pozornosť podpore vzťahov v rodine, individuálnej podpore rodiny, umožňuje a podporuje kontakt s rodinou (na základe súhlasu prijímateľa sociálnej služby prebieha práca s rodinou), ak to nevylučuje iný právny predpis a ak je to v prospech prijímateľa sociálnej služby
- PSC na základe písomného súhlasu prijímateľa sociálnej služby informuje rodinu alebo ním určené osoby (napr. asistent) o veciach týkajúcich sa poskytovanej sociálnej služby (metódy, postupy, stav a pod.)
- PSC podporuje spoluprácu s rodinou (umožňuje, ponúka a poskytuje konzultácie členom rodiny)
- Členom rodiny ponúka a poskytuje svoje odborné činnosti (napr. sociálne poradenstvo, ochrana práv a právom chránených záujmov a pod.)
- PSC poskytuje v rámci sociálnych služieb odborné činnosti, ktoré môžu mať pozitívny vplyv na aktivizáciu prijímateľa sociálnej služby (rozvoj pracovných zručností, pomoc pri pracovnom uplatnení, pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia, pomoc pri prevádzke domácnosti, pomoc pri hospodárení s peniazmi, podpora pri organizovaní času, podpora pri zapojení sa do spoločenského a pracovného života, podpora rozvoja osobných záujmov, predchádzanie a riešenie krízových situácií a podpora spoločensky primeraného správania v rámci podpory samostatného bývania a pod.)
- Sociálni pracovníci PSC majú možnosť operatívnych porád s priestorom na vzájomné zdieľanie skúseností, komparáciu postupov a zhodnotenie výsledkov (kazuistika a katamnéza prijímateľa)
- PSC mapuje a plánuje priestor a možnosti voľnočasových aktivít pre prijímateľov sociálnych služieb (plán aktivít pre klientov v písomnej forme, zoznam možností zapájania sa do projektov)
- PSC organizuje rôzne skupinové aktivity a zapája prijímateľov sociálnych služieb do života vo verejnom priestore a do komunitných aktivít vlastnou účasťou (napr. Verejná zbierka Dni nezábudiek, charitatívne zbierky, Úsmevy pre Košice, Dni Košíc, Benefičné koncerty, prezentácia výrobkov klientov na Vianočných a Veľkonočných trhoch, prezentácia výrobkov a básní prijímateľov v občasníku Krehké duše, Deň dobrovoľníctva, Projekt Fond zdravia Mesta Košice, Projekt Liga za duševné zdravie a iné projekty, vystúpenia na charitatívnych akciách a pod.)
- PSC pomocou projektov vytvára možnosti a organizuje pre prijímateľov sociálnych služieb rôzne

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

voľnočasové aktivity (výlety do prírody a ZOO; návštevy rôznych výstav a múzeí; predstavenia v kine a divadlách; koncerty a pod.)

– PSC zapája prijímateľov sociálnych služieb na báze dobrovoľnosti pri skrášľovaní prostredia sociálnych služieb (upratovanie, výroba výrobkov a pod.)

– PSC okrem zamestnancov zapája do svojej činnosti (spolupráca s UPSVR v rámci projektov zamestnanosti) občianskych dobrovoľníkov, záujemcov o dobrovoľnícku činnosť, aktívnych pracovníkov, záujemcov o absolventskú prax a pod.

– PSC vytvára priestor na pripomienky, podnety a návrhy formou skupinového komunitného stretnutia (Zariadenie núdzového bývania, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)

– Vytvorený priestor na hodnotenie spokojnosti užívateľa sociálnej služby (dotazníky), pripomienky, podnety a návrhy tlačovou formou do schránok umiestnených v priestoroch sociálnych služieb PSC) a elektronickou formou (web PSC „Občianske podnety“)

Východisková dokumentácia vymedzujúca K1.3 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K1.3

- Integrovaná územná stratégia udržateľného rozvoja mestskej funkčnej oblasti mesta Košice 2015–2020 (2023)
- Program rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025
- Komunitný plán sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025)
- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

centrum)

- VZN Mesta Košice č. 130/2012 o úhradách, spôsobe určenia a platenia úhrad za poskytovanie sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
- Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách

Súvisiace dokumenty:

- Plán možností zapojenia sa do projektov a oslovenia možných sponzorov, darcov a donorov (v písomnej forme)
- Plán aktivít pre prijímateľov sociálnych služieb PSC
- Tlačivá PSC (zmluva o sociálnej službe, ochrana osobných údajov, vstup tretej osoby, uchovávanie kópií, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- Denné záznamy sociálnych pracovníkov (napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány, spisy klientov a pod.)
- Dotazníky hodnotenia spokojnosti užívateľa sociálnej služby s priestorom na návrhy a podnety

II. OBLASŤ PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Kritérium 2.1	Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel poskytovania sociálnej služby zameraný na zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme presne definovanú a zverejnenú strategickú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a aktívne ju naplňa a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, ich

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.

Reálne naplnenie štandardu K2.1 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele veľmi úzko previazanú s oblasťou základných ľudských práv a slobôd, vychádzajú zo zriaďovateľskej listiny (spolu s dodatkami) organizácie a je úzko prepojená na dokumenty Mesta Košice (Integrovaná územná stratégia udržiateľného rozvoja mestskej funkčnej oblasti mesta Košice 2015-2020 (2023), Program rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025 a Komunitný plán sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025))
- PSC pravidelne vypracováva programový a hospodársky rozpočet v rámci rozpočtu Mesta Košice
- PSC má vypracovanú SWOT analýzu PSC (PowerPoint), ktorá podrobne analyzuje silné a slabé stránky, príležitosti a ohrozenia organizácie. Strategická vízia je zadefinovaná v časti silné stránky a príležitosti organizácie.
- PSC má svoje poslanie a ciele v prezentácii činnosti PSC (Prezentácia PowerPoint a videoklip), uverejnené na web stránke PSC za celú organizáciu, ale aj za jednotlivé sociálne služby v rámci organizačnej štruktúry (stránky obsahujú podrobné informácie o metódach, postupoch a cieľových skupinách sociálnych služieb)
- Každá sociálna služba PSC je riadne registrovaná (Centrálny register poskytovateľov sociálnych služieb - MPSVR SR), na základe vypracovaného povinného projektu s uvedením cieľovej skupiny, formy, rozsahu, metód a aktivít pre naplnenie stratégie a vízie sociálnej služby
- PSC je čestným členom Občianskeho združenia Podané ruky, s ktorým úzko participuje v sociálnej oblasti v rámci pomoci nielen pre prijímateľov sociálnych služieb ale aj pre ostatných občanov mesta Košice
- PSC sa ako člen aktívne zapája do rôznych aktivít (Krizový intervenčný tím, Neformálna skupina Sociálna platforma podporujúca komunitný a sociálny rozvoj, Prierezová skupina Jednotnej koordinácie projektov Mesta Košice, Liga za duševné zdravie Slovenskej republiky)
- PSC úzko spolupracuje a poskytuje svoje priestory podporným skupinám (Klub anonymných alkoholikov – Prvá Košická AA Skupina)
- PSC okrem zamestnancov zapája do svojej činnosti (spolupráca s UPSVR v rámci projektov zamestnanosti) občianskych dobrovoľníkov, záujemcov o dobrovoľnícku činnosť, aktívnych pracovníkov, záujemcov o absolventskú prax a pod.
- PSC realizuje podporu prijímateľov sociálnych služieb vychádzajúcu z ich individuálnych potrieb, ktoré zohľadňuje pri všetkých aktivitách a podpore poskytovanej jednotlivcom (individuálny plán klienta s dôrazom na sociálnu anamnézu prijímateľa sociálnej služby)
- PSC organizuje rôzne skupinové aktivity a zapája prijímateľov sociálnych služieb do života vo verejnom priestore a do komunitných aktivít vlastnou účasťou (napr. Verejná zbierka Dni nezábudiek, charitatívne zbierky, Úsmevy pre Košice, Dni Košíc, Benefičné koncerty, prezentácia výrobkov klientov na Vianočných a Veľkonočných trhoch, prezentácia výrobkov a básní prijímateľov v občasníku Krehké duše, Deň dobrovoľníctva, Projekt Fond zdravia Mesta Košice, Projekt Liga za duševné zdravie a iné projekty, vystúpenia na charitatívnych akciách a pod.)
- PSC sa pravidelne zúčastňuje na stretnutiach s občanmi (možnými prijímateľmi sociálnych služieb, kde informuje a prezentuje svoju činnosť, stratégiu, poslanie a ciele (Parlament seniorov, Deň otvorených dverí PSC, Dni mesta Košice a i.)
- PSC má úzku spoluprácu so strednými školami v rámci aktivít, komunikuje so študentmi o svojej činnosti a cieľoch, ponúka im svoje služby (špecializované sociálne poradenstvo, psychologické služby, participácia na aktivitách organizácie a pod.)

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Výstupy z aktivít prezentuje v písomnej forme (správy), elektronickej forme (web PSC Aktuality) a v lokálnych médiách (rozhlas a televízia)
- PSC vytvára priestor na pripomienky, podnety a návrhy formou skupinového komunitného stretnutia (Zariadenie núdzového bývania, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Vytvorený priestor na hodnotenie spokojnosti užívateľa sociálnej služby (dotazníky), pripomienky, podnety a návrhy tlačovou formou do schránok umiestnených v priestoroch sociálnych služieb PSC) a elektronicou formou (web PSC „Občianske podnety“)
- PSC pravidelne kontroluje a monitoruje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a realizuje v tejto oblasti vzdelávania a supervízie
- Vlastná kontrola plnenia činností a napĺňanie cieľov sociálnych služieb na pravidelných poradách (1 x za 14 dní) a na operatívnych poradách (zápisnice z pracovných porad PSC)
- PSC priebežne svoju činnosť monitoruje a podáva priebežné výstupy za jednotlivé svoje činnosti spojených so sociálnymi službami (záverečné správy pre Magistrát mesta Košice za jednotlivé projektové aktivity, monitorovacia správa PRM pre Magistrát mesta Košice, priebežné monitorovacie správy pre Magistrát mesta Košice o činnosti PSC, záverečné správy pre Úrad Košického samosprávneho kraja za jednotlivé sociálne služby, záverečné správy v rámci jednotlivých projektov, a pod.)

Východisková dokumentácia vymedzujúca K2.1 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015–2020
- Konceptia rozvoja sociálnych služieb v Košickom kraji na roky 2016-2020
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K2.1:

- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Integrovaná územná stratégia udržiateľného rozvoja mestskej funkčnej oblasti mesta Košice 2015–2020 (2023)

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Program rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025
- Komunitný plán sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025)
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)
- VZN Mesta Košice č. 130/2012 o úhradách, spôsobe určenia a platenia úhrad za poskytovanie sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
- Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách

Súvisiace dokumenty:

- Projekty sociálnych služieb PSC na základe ktorých bola sociálna služba zaregistrovaná v CRPSS
- Plán možností zapojenia sa do projektov a oslovenia možných sponzorov, darcov a donorov (v písomnej forme)
- Plán aktivít pre prijímateľov sociálnych služieb PSC
- Plán supervízie PSC
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme
- Tlačivá PSC (zmluva o sociálnej službe, ochrana osobných údajov, vstup tretej osoby, uchovávanie kópií, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- Denné záznamy sociálnych pracovníkov (napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány, spisy klientov a pod.)
- Dotazníky hodnotenia spokojnosti užívateľa sociálnej služby s priestorom na návrhy a podnety
- Prezentácia činnosti PSC (forma PowerPoint a videoklip, informačné letáky a pod.)
- SWOT analýza PSC (forma PowerPoint)
- Medializácia PSC (logo organizácie, vizitky, informačné letáky, web stránka, reklamné predmety a pod.)

Kritérium 2.2	Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy
Štandard	Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.
Indikátor	Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnych služieb plne zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.

Reálne naplnenie štandardu K2.2 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC mapuje potreby cieľových skupín sledovaním vývoja spoločnosti v súlade s dokumentmi Mesta

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

Košice

- PSC vytvára priestor na pripomienky, podnety a návrhy formou skupinového komunitného stretnutia (Zariadenie núdzového bývania, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Vytvorený priestor na hodnotenie spokojnosti užívateľa sociálnej služby (dotazníky), pripomienky, podnety a návrhy tlačovou formou do schránok umiestnených v priestoroch sociálnych služieb PSC) a elektronickou formou (web PSC „Občianske podnety“)
- Vyhodnocuje potreby zmien na pravidelných poradách (1 x za 14 dní) a na operatívnych poradách (zápisnice z pracovných porád PSC)
- PSC zmeny flexibilne zapracováva do nastavenia podmienok poskytovania služby (úprava formy, rozsahu, miesta i času) v závislosti od identifikovaných zmien (napr. zmena kapacity zariadenia z dôvodu menšieho dopytu alebo zvýšeného záujmu inej služby, zavedenie nových odborných činností a nového pracovného miesta a pod.) a pod.).
- PSC zohľadňuje možnosti organizácie z pohľadu personálnej kapacity tak, aby bol dodržaný pomer užívateľov na počet zamestnancov s prihliadnutím na možnosť preťaženia zamestnancov (zamestnancom umožňuje účasť na pravidelnej supervízii (individuálna a skupinová).
- PSC má vymedzenú prevádzkovú dobu pre užívateľov v CRPSS MPSVR SR (v prípade zmien sa aktualizuje)
- Prevádzková doba je jasne vyznačená na všetkých vstupoch do zariadení sociálnych služieb (veľkosť a formát písma je dostatočne zreteľný)
- PSC má prevádzkovú dobu zverejňovanú na viacerých miestach (vstup, web PSC, informačné letáky, RollUp, občasník, inzercia a pod.)
- PSC rozširuje možnosti informovania o prevádzkovej dobe aj prostredníctvom spolupráce so samosprávou (Magistrát mesta Košice, mestské časti) – letáky na voľne dostupných a na to vyhradených miestach, vývesné tabule a pod.
- V rámci spolupráce sú informačné letáky distribuované aj priestoroch iných zariadení sociálnych služieb ale aj zdravotníckych služieb (napr. komunitné centrá, zariadenia opatrovateľských služieb, zariadenia pre seniorov, denné stacionáre, psychologické ambulancie, nemocnice a pod.
- PSC má úzku spoluprácu so strednými školami v rámci aktivít, komunikuje so študentmi o svojej činnosti a cieľoch, ponúka im svoje služby (špecializované sociálne poradenstvo, psychologické služby, participácia na aktivitách organizácie a pod.)
- PSC realizuje podporu prijímateľov sociálnych služieb vychádzajúcu z ich individuálnych potrieb, ktoré zohľadňuje pri všetkých aktivitách a podpore poskytovanej jednotlivcom (individuálny plán klienta s dôrazom na sociálnu anamnézu prijímateľa sociálnej služby)

Východisková dokumentácia vymedzujúca K2.2 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015–2020
- Koncepcia rozvoja sociálnych služieb v Košickom kraji na roky 2016-2020
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K2.2:

- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Integrovaná územná stratégia udržiateľného rozvoja mestskej funkčnej oblasti mesta Košice 2015–2020 (2023)
- Program rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025
- Komunitný plán sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025)
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)
- VZN Mesta Košice č. 130/2012 o úhradách, spôsobe určenia a platenia úhrad za poskytovanie sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
- Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách

Súvisiace dokumenty:

- Projekty sociálnych služieb PSC na základe ktorých bola sociálna služba zaregistrovaná v CRPSS
- Plán aktivít pre prijímateľov sociálnych služieb PSC
- Plán supervízie PSC
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme
- Tlačivá PSC (zmluva o sociálnej službe, ochrana osobných údajov, vstup tretej osoby, uchovávanie kópií, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- Denné záznamy sociálnych pracovníkov (napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány, spisy klientov a pod.)
- Vytvorený priestor na hodnotenie spokojnosti užívateľa sociálnej služby (dotazníky), pripomienky, podnety a návrhy tlačovou formou do schránok umiestnených v priestoroch sociálnych služieb PSC) a elektronickou formou (web PSC „Občianske podnety“)
- Medializácia PSC (logo organizácie, vizitky, informačné letáky, web stránka, reklamné predmety a pod.)

Kritérium 2.3	Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný určený postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.
------------------	--

Reálne naplnenie štandardu K2.3 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC má vypracovaný zrozumiteľný písomný postup (Smernica PSC) pre uzatváranie zmlúv o sociálnej službe v súlade s § 74 ods. 1 zákona č. 448/2008, s ktorým sú zamestnanci oboznámení
- PSC z dôvodu adresnosti poskytovania sociálnej služby využíva v rámci oboznamovacej fázy spolupráce intenzívnu komunikáciu medzi záujemcom o sociálnu službu, príp. jeho/jej rodinou a poskytovateľom (záujemca dostáva kontakt, informačné letáky, priestor na rozhodovanie, ďalšie konzultácie o službe).
- Zamestnanec sa pri uzatváraní zmluvy snaží o to, aby záujemca obsahu a účelu zmluvy porozumel (vyhýba sa používaniu cudzích slov a odborných výrazov; priebežne sa záujemcu pýta, či je mu všetko jasné; ústne informácie je doplní informačným letákom a odovzdá mu kontaktné údaje)
- Zamestnanec sleduje, čo záujemca o sociálnu službu potrebuje a preferuje a čo mu, na strane druhej, môže poskytovateľ ponúknuť. Výsledkom vzájomnej dohody je zmluva uzatvorená medzi užívateľom a jej poskytovateľom.
- V prípade služieb krízovej intervencie (napr. ambulantné sociálne poradenstvo sociálne vylúčeným osobám a pod.) sa zmluva (príp. požiadavka klienta) dojednáva ústne a zmluvný vzťah rešpektuje anonymitu jej užívateľa (pozn. obom zmluvným stranám vyplývajú zo zmluvy práva a povinnosti)
- Záujemcovia a užívatelia sociálnych služieb sú priebežne zoznamovaní s právami, ktoré im PSC zaručuje, a to najmä pri jednaní so záujemcom o službu a pri uzatváraní zmluvy (úvodný rozhovor, osobné stretnutie, zasadnutie komisie PSC, uzatvorenie zmluvy o sociálnej službe, spis klienta, tlačivá súvisiace s ochranou osobných údajov, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- PSC realizuje podporu prijímateľov sociálnych služieb vychádzajúcu z ich individuálnych potrieb, ktoré zohľadňuje pri všetkých aktivitách a podpore poskytovanej jednotlivcom (individuálny plán klienta s dôrazom na sociálnu anamnézu prijímateľa sociálnej služby)
- PSC poskytuje sociálnu službu v súlade s individuálnymi potrebami prijímateľov sociálnych služieb a pracuje na individuálnej úrovni so sociálnou sieťou prijímateľov sociálnych služieb.
- Sociálni pracovníci PSC vedú na individuálnej úrovni dokumentáciu individuálnej práce s prijímateľom (napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány, spisy klientov a pod.) bezodkladne po jej realizácii, ktoré dodržiavajú: profesionalitu, odbornosť, stručnosť, súlad s aktuálne platnou legislatívou a inými dokumentmi a účelnosť.
- PSC dodržiava povinnosti poskytovateľa v súvislosti s vedením evidencie, má vypracovanú internú smernicu, s ktorou sú zamestnanci oboznámení a v súlade s ňou plnia svoj pracovnú náplň, pracovné povinnosti a operatívne pridelené úlohy
- Evidencia užívateľov sociálnych služieb PSC je v písomnej tlačenej a elektronickej forme
- PSC má vytvorené interné formáty vedenia dokumentácie (záznamové hárky, spisová dokumentácia zameraná na evidenciu klientov) ktorá spĺňa právne kritériá a sú prispôbolené potrebám svojej organizácie a cieľovej skupine užívateľov
- Obsahom evidencie sú údaje v rozsahu nevyhnutnom na poskytovanie sociálnej služby (podľa zákona 448/2008 Z. z. § 94c ods. 3)

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- PSC pri poskytovaní sociálnej služby osobe, ktorá je ohrozená sociálnym vylúčením alebo má obmedzenú schopnosť sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy pre svoje životné návyky, pre spôsob života alebo pre závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností, akceptuje anonymitu a nevedie evidenciu, ktorej obsahom sú osobné údaje (zákon 448/2008 Z. z. § 95 ods. 2)
- PSC má vytvorené technické zabezpečenie dokumentácie (v písomnej forme interná smernica) z dôvodu znižovania rizika zneužitia (vlastné prihlasovanie heslá do registratúry a PC, kódovanie vstupných dverí, uzamykateľné skrine, pečiatky označujúce „obmedzený prístup“ a i.)
- PSC dodržiava zásadu, že všetky osoby vykonávajúce činnosti smerujúce k užívateľom a prichádzajúce do styku s vedením dokumentácie poskytovateľa (zamestnanci, dobrovoľníci pracujúci pre poskytovateľa a pod.) plne rešpektujú zásadu mlčanlivosti.
- PSC ako poskytovateľ sociálnej služby má zásady ošetrované písomnou formou (samostatnou formou vyhlásením/dohodou o mlčanlivosti a príslušným ustanovením v pracovnej zmluve).
- Súčasťou uvedenej samostatnej formy je aj uvedenie dodržania zásady mlčanlivosti po ukončení práce/výkonu činností príslušnej osoby/zamestnanca pre poskytovateľa (zásada mlčanlivosti je súčasťou Etického kódexu)

Východisková dokumentácia vymedzujúca K2.3 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015–2020
- Koncepcia rozvoja sociálnych služieb v Košickom kraji na roky 2016-2020
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 546/2010 Z. z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K2.3:

- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- VZN Mesta Košice č. 130/2012 o úhradách, spôsobe určenia a platenia úhrad za poskytovanie sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
- Smernica Postup pri podávaní žiadostí a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
- Smernica Registratúrny plán
- Smernica Zverejňovanie zmlúv
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
- Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách

Súvisiace dokumenty:

- Tlačivá PSC (zmluva o sociálnej službe, ochrana osobných údajov, vstup tretej osoby, uchovávanie kópií, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- Dotazníky hodnotenia spokojnosti užívateľa sociálnej služby s priestorom na návrhy a podnety (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum, Denný stacionár)

Kritérium 2.4	Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby
Štandard	Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby, ktoré sa vykonávajú odborne prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, špeciálnej pedagogiky, ošetrovateľstva a iných pomáhajúcich vedných disciplín, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb, a aktívne ich realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborné postupy sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

Reálne naplnenie štandardu K2.4 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Každá sociálna služba PSC je riadne registrovaná (Centrálny register poskytovateľov sociálnych služieb - MPSVR SR), na základe vypracovaného povinného projektu s uvedením cieľovej skupiny, formy, rozsahu, metód a aktivít pre naplnenie stratégie a vízie sociálnej služby
- PSC má v prevádzkovom poriadku (samostatne pre každú prevádzku sociálnej služby) v písomnej forme spracovaný interný manuál odborných postupov zodpovedajúci špecifikám sociálnej služby so

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

zameraním sa na cieľovú skupinu, pre ktorú je sociálna služba určená

- PSC má písomne vypracované internú smernicu (Organizačný poriadok PSC), v ktorej je zakotvená odbornosť a kvalifikovanosť zamestnancov v súlade s platnou legislatívou
- PSC má vypracovanú pracovnú náplň pre každého zamestnanca, ktorá je súčasťou pracovnej zmluvy a je pre zamestnanca záväzná a podlieha smernici PSC (Pracovný poriadok PSC)
- PSC podporuje svojich zamestnancom pri zvyšovaní kvalifikácie, a to najmä ak si to vyžaduje legislatívna zmena (na základe rokovania so zamestnaneckým dôverníkom pozitívne pristupuje k zvyšovaniu kvalifikácie svojich zamestnancov)
- PSC podporuje svojich zamestnancom v súlade so Zákonníkom práce k aktívnemu priebežnému vzdelávaniu (ročný plán vzdelávania formou školení, účasti na konferenciách, workshopov a pod.)
- PSC pravidelne zabezpečuje nákup aktuálnej odbornej literatúry z oblasti sociálnej práce a sociálnych služieb, pri výbere odbornej literatúry reflektuje požiadavky svojich zamestnancov a flexibilne reaguje na zmeny v spoločnosti a potreby občanov
- PSC realizuje prieskum v oblasti odborných vedeckých časopisov so zameraním sa na sociálne služby a metódy sociálnej práce s prihliadnutím na názor zamestnancov za jednotlivé sociálne služby v organizačnej štruktúre PSC, následne zabezpečí nákup odberu časopisu
- PSC vedie v písomnej forme evidenciu obsahu knižnice a zoznam odoberanej literatúry
- Na základe odporúčania zamestnávateľa zamestnanci PSC, ktorí sa zúčastnia na odborných konferenciách, školeniach, a pod., zabezpečujú prísun rôznych odborných a informačných prameňov (napr. brožúry, letáky, občasníky a pod.)
- PSC vyžaduje od zamestnancov, ktorých pracovná náplň je spojená s poskytovaním sociálnych služieb a s tým spojených odborných činností, absolvovanie psychologických testov so zameraním sa na určité charakterové črty osobnosti (napr. zvládanie psychickej rozmanitosti pri práci s cieľovou skupinou, zvládanie záťažových situácií a pod.)
- PSC zabezpečuje kontrol u plnenia činností a napĺňanie cieľov sociálnych služieb na pravidelných poradách (1 x za 14 dní) a na operatívnych poradách (zápisnice z pracovných porad PSC)
- Každý zamestnanec PSC, ktorý sa zúčastnil vzdelávania, má povinnosť na pravidelných poradách informovať ostatných zamestnancov o priebehu vzdelávania a jeho prínosu.
- Každý zamestnanec PSC, ktorý sa zúčastnil vzdelávania má povinnosť písomne vypracovať záverečný výstup s prihliadnutím na nové informácie súvisiace s metódami a technikami sociálnej práce a iných pomáhajúcich vedných disciplín; s postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a s poznatkami o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb.
- PSC reaguje na zmeny spoločnosti zavádzaním nových sociálnych služieb a odborných činností (napr. akreditácia špecializovaného sociálneho poradenstva), čím zvyšuje kvalitu sociálnych služieb smerom k užívateľom sociálnych služieb
- Tvorba Individuálnych plánov s dôrazom na sociálnu anamnézu prijímateľa sociálnej služby v súlade s dodržiavaním základných ľudských práv a slobôd.
- Dôsledné využívanie nástroja a metód na identifikáciu potrieb užívateľov a ich rozvoja vrátane individuálnych plánov
- PSC realizuje podporu prijímateľov sociálnych služieb vychádzajúcu z ich individuálnych potrieb, ktoré zohľadňuje pri všetkých aktivitách a podpore poskytovanej jednotlivcom (individuálny plán klienta s dôrazom na sociálnu anamnézu prijímateľa sociálnej služby)
- PSC kladie dôraz na prácu s užívateľom najmä v úvodnej fáze (sociálna anamnéza a posúdenie sociálnej situácie klienta vrátane jeho sociálnej siete)
- PSC poskytuje v rámci sociálnych služieb odborné činnosti, ktoré môžu mať pozitívny vplyv na aktivizáciu prijímateľa sociálnej služby (rozvoj pracovných zručností, pomoc pri pracovnom uplatnení, pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia, pomoc pri prevádzke domácnosti, pomoc pri hospodárení s peniazmi, podpora pri organizovaní času, podpora pri zapojení sa do spoločenského a pracovného života, podpora rozvoja

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

osobných záujmov, predchádzanie a riešenie krízových situácií a podpora spoločensky primeraného správania v rámci podpory samostatného bývania a pod.).

- PSC pomocou podporného nástroja supervízie (podľa potreby formou individuálnej ale aj skupinovej) vytvára priestor na verifikáciu výberu správnych postupov svojich zamestnancov pri práci s užívateľom sociálnej služby
- Zamestnanci PSC svoje postupy vzájomne konzultujú v rámci operatívnych porád
- Identifikácia potrieb užívateľov je zásadnou prioritou pre PSC pri poskytovaní sociálnej služby, na základe nej zamestnanci PSC dodržiavajú postupy pri práci s užívateľom a v prípade potreby sa zameriavajú na dôkladné sieťovanie, snaží sa na vytváraní spolupracujúcej platformy s rôznymi organizáciami pôsobiacimi v danom regióne za danú oblasť problému klienta a jeho potrieb
- Zamestnanci PSC pri presiahnutí svojich kompetencií využívajú priamu distribúciu klienta k odborníkovi aj formou priameho kontaktu PSC s organizáciou, v prípade potrieb užívateľa priamo sprevádzajú
- PSC poskytuje sociálne služby nielen ambulantnou formou ale aj terénnou formou v prirodzenom prostredí klienta (napr. sociálne poradenstvo, aktivity komunitného centra)
- PSC sa snaží ponúkať a poskytovať služby o ktoré je záujem na základe zhodnocovania svojej činnosti (štvrtročné, polročné a ročné správy; nastavenie plánu činností na nasledujúci rok s následným monitorovaním jeho naplňania a pod; podnety užívateľov a záujemcov o sociálnu službu a i.), v prípade zmeny dopytu sociálnych služieb aktuálne reflektuje tieto zmeny (zmena kapacity sociálnej služby, zmena cieľovej skupiny, vytváranie nového pracovného miesta, zvyšovanie a doplnenie odborných zručností zamestnancov a pod.)

Východisková dokumentácia vymedzujúca K2.4 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 546/2010 Z. z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme
- Zákon č. 553/2003 o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K2.4:

- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)
- VZN Mesta Košice č. 130/2012 o úhradách, spôsobe určenia a platenia úhrad za poskytovanie

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
 - Smernica Ochrana osobných údajov
 - Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
 - Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
 - Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
 - Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
 - Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
 - Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách
 - Smernica Mzdový poriadok PSC

Súvisiace dokumenty:

- Plán vzdelávania zamestnancov (konferencie, školenia, workshop a i.)
- Plán supervízie PSC
- Plán aktivít pre prijímateľov sociálnych služieb PSC
- Písomná evidencia odbornej literatúry PSC
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme
- Tlačivá PSC (zmluva o sociálnej službe, ochrana osobných údajov, vstup tretej osoby, uchovávanie kópií, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- Denné záznamy sociálnych pracovníkov (napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány, spisy klientov a pod.)
- Vytvorený priestor na hodnotenie spokojnosti užívateľa sociálnej služby (dotazníky), pripomienky, podnety a návrhy tlačovou formou do schránok umiestnených v priestoroch sociálnych služieb PSC) a elektronickou formou (web PSC „Občianske podnety“)
- Výstupy PSC (záverečné správy pre Magistrát mesta Košice za jednotlivé projektové aktivity, monitorovacia správa PRM pre Magistrát mesta Košice, priebežné monitorovacie správy pre Magistrát mesta Košice o činnosti PSC, záverečné správy pre Úrad Košického samosprávneho kraja za jednotlivé sociálne služby, záverečné správy v rámci jednotlivých projektov, a pod.)

Kritérium 2.5	Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby
Štandard	Sociálne služby (§ 33 až 40 a § 57) sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby, tak aby bol zrozumiteľný aj prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a komunite. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby individuálny plán bol plánom prijímateľa sociálnej služby, ktorý sa aktívne zúčastňuje na jeho tvorbe a realizácii. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

	život. Poskytovateľ sociálnej služby určí kľúčového pracovníka, ktorého si prijímateľ sociálnej služby vybral na základe osobnej preferencie v procese individuálneho plánovania. Počet individuálnych plánov koordinovaných jedným kľúčovým pracovníkom poskytovateľa sociálnej služby zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory prijímateľov sociálnych služieb.
--	---

Proces vypracovania individuálneho plánu vychádza zo zásad:

- 1) Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory.
- 2) Voľba cieľov – ciele individuálneho plánu a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a jeho rodiny. Ciele individuálneho plánu sú ciele prijímateľa sociálnej služby a sú definované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom ako „ciele spolupráce“. Pri práci s prijímateľmi sociálnych služieb, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovania potrieb prijímateľa sociálnej služby.
 - 2.1) Ciele individuálneho plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom.
 - 2.2) Ciele individuálneho plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka.
 - 2.3) Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) musia spĺňať tieto podmienky:
 - a) špecifickosť, konkrétnosť cieľa,
 - b) merateľnosť cieľa,
 - c) akceptovateľnosť cieľa prijímateľom sociálnej služby,
 - d) reálnosť cieľa,
 - e) časové vymedzenie dosiahnutia cieľa.
- 3) Voľba a popis metód – metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby sú akceptované prijímateľom sociálnej služby a jeho rodinou a inými osobami. Metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby musia byť jasne a zrozumiteľne popísané a musí byť dodržaný princíp tímovej a multidisciplinárnej spolupráce.
- 4) Plán činnosti – poskytovateľ sociálnej služby musí mať v písomnej forme, pred začiatkom realizácie konkrétnych cieľov individuálneho plánu, naplánované konkrétne miesto, čas, metódu realizácie a určené zodpovedné osoby, ktoré budú prijímateľovi sociálnej služby poskytovať vopred dohodnutú mieru podpory.
- 5) Hodnotenie – plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa sociálnej služby, uskutočňuje sa minimálne raz za polroka.

Reálne naplnenie štandardu K2.5 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC má vytvorenú šablónu Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár) a Sociálny záznamový hárok klienta (pre klientov odbornej činnosti sociálneho poradenstva), ktorého súčasťou je aj IPPSS a Úradný záznam zo stretnutia pri poskytovaní odbornej činnosti špecializovaného sociálneho poradenstva
- PSC dodržiava zásady vypracovania individuálneho plánu klienta a aplikuje ich v praxi

Východisková dokumentácia vymedzujúca K2.5 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 546/2010 Z. z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K2.5:

- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
- Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách

Súvisiace dokumenty:

- Plán aktivít pre prijímateľov sociálnych služieb PSC
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme
- Tlačivá PSC (zmluva o sociálnej službe, ochrana osobných údajov, vstup tretej osoby, uchovávanie kópií, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- Denné záznamy sociálnych pracovníkov (napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány, spisy klientov a pod.)
- Vytvorený priestor na hodnotenie spokojnosti užívateľa sociálnej služby (dotazníky), pripomienky, podnety a návrhy tlačovou formou do schránok umiestnených v priestoroch sociálnych služieb PSC) a elektronickou formou (web PSC „Občianske podnety“)

Kritérium 2.6	Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Pri poskytovaní sociálnej služby má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých nie sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody, a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb.
------------------	---

Reálne naplnenie štandardu K2.6 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Zamestnanci PSC poznajú práva užívateľov (v súlade s Oblasťou 1 – K1.1 až K1.3).
- PSC má zistené rizikové oblasti možného porušovania základných ľudských práv a slobôd a má vytvorené preventívne opatrenia (postupy riešenia) pre prípad, že nastanú.
- PSC má vypracovanú vlastnú internú Smernicu Etický kódex zamestnancov PSC, s ktorou sú všetci zamestnanci oboznámení v procese prijatia do zamestnania, zároveň je neoddeliteľnou súčasťou pracovného poriadku.
- PSC má definované možné krízové situácie v internej smernici a zamestnanci sú s nimi oboznamovaní pri prijatí do zamestnania, počas trvania zamestnania formou pravidelných, zákonom stanovených, školení BOZP a CO (vypracovaná aj smernica v písomnej forme).
- Zamestnanci PSC sa pravidelne zúčastňujú na školeniach BOZP a CO v súlade s platnými predpismi, výstupom je verifikačný písomný test.
- PSC má v písomnej forme vypracovanú internú smernicu, ktorá určuje postupy a pravidlá prevencie krízových situácií a postupy a pravidlá pri používaní prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia.
- PSC vedie evidenciu o vzniku krízových situácií a spôsoboch ich riešenia.
- PSC vedie Register obmedzení, do ktorého sa uvedú údaje podľa platného formulára. Do registra sa zaznamenáva každé obmedzenie klienta. Výstupná správa je uložená ale aj osobne prerokovaná s vedúcim pracovníkom a štatutom PSC. O situácii sa rokuje aj na pracovných poradách.
- Hlásenie o obmedzení klienta PSC zasiela odboru Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR neodkladne podľa príslušnej legislatívy.
- PSC je poistené pre prípad škody spôsobenej konaním svojich zamestnancov v súvislosti s poskytovaním služieb v PSC.
- Pri práci s „rizikovým“ užívateľom je zabezpečená prítomnosť ďalšieho zamestnanca, aby nebol odborný pracovník v danom priestore sám.
- PSC má vo svojich priestoroch a v priestoroch sociálnych služieb informačné tabule, ktoré obsahujú informáciu o základných kontaktných údajoch na tiesňové linky (polícia, záchranná zdravotná služba, hasiči a pod.).
- PSC má vytvorené možnosti únikového východu alebo spôsob úniku z priestoru, kde sa služba poskytuje.
- PSC má vo všetkých priestoroch vyznačenú únikovú cestu v prípade krízových situácií (napr. požiar, ohrozenie života z dôvodu živeľnej udalosti, ohrozenia inou osobou a pod.).
- PSC má zabezpečené priestory signalizačnou technológiou, ktorá ohlasuje násilné vniknutie do priestorov.
- PSC má zabezpečený fyzický dohľad (vrátnici v nepretržitej prevádzke) priestorov, v ktorých je poskytovaná sociálna služba pobytovou formou (ZNB a Útulok)
- Priestory pred objektmi sociálnych služieb sú monitorované kamerovým systémom v súlade s platnými predpismi (projekt, ochrana osobných údajov, povinné viditeľné označenie a pod.)
- PSC má v písomnej forme vypracované prevádzkové poriadky špecificky pre každý druh sociálnej služby v rámci organizačnej štruktúry.
- PSC má zvlášť vypracovaný domáci poriadok pre sociálnu službu ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár, v ktorej je zastrešená aj oblasť rizikových situácií (popis, spôsob, postup a výstup).

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Domáci poriadok tvorí súčasť zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a užívatelia sú s ním oboznámení zrozumiteľne s prihliadnutím na špecifickosť jeho osobnosti (terminológia, jazyk, vysvetlenie pomocou príkladu a pod.).
- PSC zabezpečuje pre užívateľov sociálnych služieb rôzne preventívne aktivity prevencie so zameraním sa na správanie sa v krízových situáciách.
- PSC rieši špecifické krízové situácie s jednotlivcom, prípadne so skupinou v rámci „komunitného stretnutia“ v samostatných priestoroch za prítomnosti komunitnej komisie (ZNB, Komunitné centrum, Denný stacionár a Útulok) s výstupným písomným záznamom.
- PSC v rámci organizačnej štruktúry úzko spolupracuje so psychológmi, ktorí sú pripravení odborne riešiť krízové situácie klientov ale aj zamestnancov PSC.
- Zamestnanci, u ktorých je pracovná náplň spojená s poskytovaním sociálnych služieb a s tým spojených odborných činností, po vzájomnej dohode s PSC absolvujú súbor psychologických testov so zameraním sa na určité charakterové črty osobnosti (napr. zvládanie psychickej rozmanitosti pri práci s cieľovou skupinou, zvládanie záťažových situácií a pod.)
- PSC má zavedený systém evidencie krízových situácií formou denníka a zamestnanci sú poučení o dôležitosti presného zápisu (ZNB, Útulok, Denný stacionár, Komunitné centrum, Pobočka pre samostatné sociálne poradenstvo)
- PSC sa venuje tejto téme na pracovných poradách, aktívne vyhľadáva a zabezpečuje pre svojich zamestnancov školenia zameranú na túto oblasť.
- PSC finančne zabezpečuje absolvovanie rôznych výcvikov zameraných na krízové situácie (napr. kurz prvej pomoci s certifikátom, kurz sebaobrany, kurz asertívneho správania, kurz komunikačných zručností a pod.)
- PSC má písomne vypracovaný plán supervízie v každom kalendárnom roku

Východisková dokumentácia vymedzujúca K2.6 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 546/2010 Z. z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia
- Vyhláška č. 585/2008 Z. z. prevencia a kontrola prenosných ochorení
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

Dokumentácia PSC vymedzujúca K2.6:

- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Smernica Evidencia a postup pri vymáhaní pohľadávok
- Smernica Škodová komisia
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
- Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách

Súvisiace dokumenty:

- Kniha evidencie krízových situácií (Denník záznamov o krízových situáciách na prevádzke)
- Register obmedzení
- Plán vzdelávania zamestnancov (konferencie, školenia, workshop a i.)
- Plán supervízie PSC
- Zoznam základných kontaktných údajov na tiesňové linky
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme
- Tlačivá PSC (zmluva o sociálnej službe, ochrana osobných údajov, vstup tretej osoby, uchovávanie kópií, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- Denné záznamy sociálnych pracovníkov (napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány, spisy klientov a pod.)

Kritérium 2.7	Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností
Štandard	Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie a komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúc individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi sociálnej služby a prijímateľovi

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

	sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.
--	--

Reálne naplnenie štandardu K2.7 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC obsadzuje pracovné miesta zamestnancami s príslušným vzdelaním podľa platných predpisov. Okrem vzdelania zamestnanca kladie dôraz na odborné zručnosti a osobnostné predpoklady (vstupný pohovor obsahuje písomný vedomostný test a test osobnosti a osobný pohovor zameraný na odbornú prax).
- Zájemcovia a užívatelia sociálnych služieb PSC sú priebežne zoznamovaní o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnych služieb PSC, a to najmä pri jednaní so záujemcom o službu a pri uzatváraní zmluvy (úvodný rozhovor, osobné stretnutie, telefonická a elektronická forma).
- PSC má pre zájemcov, prijímateľov a ich rodiny vytvorený a pravidelne aktualizovaný web portál, ktorým je zabezpečené informovanie o podmienkach poskytovania sociálnej služby, o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb (pravidlá, podmienky, povinnosti, druh, typ, forma, rozsah, čas a pod.).
- PSC má spracované informačné letáky, ktoré obsahujú základné údaje o sociálnej službe s definovaním cieľovej skupiny, kapacity, formy, prevádzkových hodín a pod.
- PSC má snahu priblížiť sa záujemcom sociálnej služby pomocou svojej web stránky a to informovaním o uskutočnených aktivitách v rámci sociálnych služieb, ale aj odbornými článkami o rôznych akútnych krízových situáciách týkajúcich sa napr. psychického, fyzického stavu, o možných dôsledkoch neriešenia akútneho stavu a pod.
- PSC má vytvorený priestor na osobný rozhovor so záujemcami a jeho rodiny (uzavretá kancelária prvého kontaktu so zachovaním diskretnosti), klientom v súlade s platnými predpismi zachováva anonymitu a pod.
- PSC má vypracovanú internú smernicu o postupe pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, ktorej obsahom je postup jednania zamestnanca s prijímateľom.
- PSC má vytvorený priestor na skupinové informovanie o sociálnej službe (komunitné stretnutia v ZNB, Útulok, Komunitné centrum, Denný stacionár).
- PSC umožňuje vstup tretej osoby v rámci sociálnej služby po dohode s prijímateľom sociálnej služby (spolupráca s rodinou a pod.).
- PSC má vytvorené interne dokumenty, ktoré špecifikujú náplň práce zamestnancov v súlade s pracovným poriadkom. Prevádzkový poriadok obsahuje presný popis poskytovanej sociálnej služby (napr. metódy, podmienky, pravidlá a pod.), ktoré sú verejne vystavené na prevádzkach a sú k nahliadnutiu záujemcom a užívateľom sociálnej služby.
- PSC zabezpečuje pre svojich zamestnancov školenia so zameraním na komunikáciu zohľadňujúcu špecifiká užívateľa (napr. vzdelanie, jazyk, zdravotný stav klienta a pod.). V rámci svojej organizačnej štruktúry vytvára priestor na operatívne porady, konzultácie so psychológmi a pod.
- PSC má vytvorený plán pravidelnej supervízie, kde majú zamestnanci priestor na verifikáciu svojich postupov najmä z pohľadu práce s klientom

Východisková dokumentácia vymedzujúca K2.7 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 546/2010 Z. z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K2.7:

- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)
- Smernica č. 26 Informačná stratégia
- Smernica Postup pri podávaní žiadostí a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
- Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách

Súvisiace dokumenty:

- Medializácia PSC (logo organizácie, vizitky, informačné letáky, web stránka, reklamné predmety a pod.)
- Plán vzdelávania zamestnancov (konferencie, školenia, workshop a i.)
- Plán supervízie PSC
- Tlačivá PSC (zmluva o sociálnej službe, ochrana osobných údajov, vstup tretej osoby, uchovávanie kópií, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- Denné záznamy sociálnych pracovníkov (napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány, spisy klientov a pod.)

Kritérium 2.8	Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

	osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na to, aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať iné služby verejného charakteru v komunite. Poskytovateľ sociálnych služieb aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby vo využívaní tých služieb, ktoré sú verejne bežne dostupné v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje realizáciu práva prijímateľa sociálnej služby na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou a so špecializovanými externými organizáciami.

Reálne naplnenie štandardu K2.8 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC má spracovaný aktuálny adresár verejne dostupných služieb a úradov, ktorý vychádza zo záujmu prijímateľov sociálnych služieb.
- PSC má vo svojich priestoroch a v priestoroch sociálnych služieb informačné tabule, ktoré obsahujú informácie aj o základných kontaktných údajoch na iné verejné služby (napr. Úrad Košického samosprávneho kraja, Magistrát mesta Košice, Miestne úrady MČ, Sociálna poisťovňa, Zdravotné poisťovne, Centrum právnej pomoci, verejný ochranca, súdy, ÚPSVaR, iné zariadenia sociálnych služieb a pod.).
- PSC zverejňuje informácie o pripravovaných aktivitách v miestnej komunite svojej web stránke v sekcii „Aktuality“, „Príspevky našich odborníkov“, oznamy o pripravovaných akciách zverejňuje na vstupných dverách tak, aby boli k náhľadu prichádzajúcim záujemcom a prijímateľom sociálnych služieb.
- PSC vytvára užívateľom sociálnych služieb PSC priestor s prístupom na internet formou priameho prístupu (klient má k dispozícii PC, kde si osobne samostatne, alebo s podporou sociálneho pracovníka, vyhľadá potrebné informácie a kontakty), čím sa snaží prijímateľa viesť k samostatnosti a aktívne zvyšovať jeho kompetencie.
- PSC vo svojich priestoroch zverejňuje rôzne oznamy (ide hlavne o informácie zverejnené komunitou a rôznymi médiami o pripravovaných akciách), ktoré majú predpoklad byť prínosom pre cieľovú skupinu prijímateľov v oblasti zvyšovania povedomia, kultúry, športu, verejnoprospešných veciach (predstavenie, výstava, prezentačné akcie, koncerty, prednášky a pod.).
- Zamestnanci PSC pri vytváraní individuálneho plánu klienta zabezpečujú poskytovanie informácií o aktivitách a ostatných službách priamo s užívateľom sociálnej služby a súčasne mapujú smer záujmov a potrieb klienta s možnosťou využiť spoluprácu v rámci sieťovania (PSC sa zameriava na vytváraní spolupracujúcej platformy s rôznymi organizáciami pôsobiace v danom regióne za danú oblasť problému klienta a jeho potrieb).
- Zamestnanci sociálnych služieb PSC pri práci s klientom vytvárajú podmienky na to, aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať aj iné služby verejného charakteru. V rámci pobytových sociálnych služieb je vytvorený priestor na pravidelné komunitné stretnutia.
- PSC poskytuje sociálne služby nielen ambulantnou formou ale aj terénou formou v prirodzenom prostredí klienta (napr. sociálne poradenstvo, aktivity komunitného centra)
- Zamestnanci PSC pri presiahnutí svojich kompetencií využívajú priamu distribúciu klienta k odborníkovi aj formou priameho kontaktu PSC s organizáciou, v prípade potrieb užívateľa priamo sprevádzajú
- Zamestnanci PSC úzko spolupracujú s inými verejnými a neverejnými organizáciami (napr. mestské časti, Komunitné centrá, ÚPSVaR, Občianske združenia, podporné skupiny a pod.) a to najmä v rovine práce s klientom (informovanie, odporúčanie, sprevádzanie, distribúcia a pod.)
- PSC pri práci s klientom overuje o aké verejne dostupné služby majú jeho prijímatelia sociálnych

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

služieb záujem a následne sa zameriava na vytváranie novej možnej spolupráce s týmito organizáciami, ktoré môžu byť prínosom pre cieľové skupiny sociálnych služieb (sieťovanie).

– PSC sa aktívne podieľa na komunitnou plánovaní v obci, prípadne aj na tvorbe koncepcie rozvoja sociálnych služieb samosprávneho kraja (pravidelné výstupy zo svojej činnosti – štatistika technických ukazovateľov, monitoring činnosti a plnenia plánov; mapovanie potrieb svojich klientov ale aj občanov komunity) a je členom neformálnej skupiny Sociálna platforma podporujúca komunitný a sociálny rozvoj.

– PSC je súčasťou siete špecializovaných sociálnych poradní a v rámci poskytovania služby mapuje potreby občanov v rámci Košického samosprávneho kraja (priebežné štvrťročné výstupy a záverečné vyhodnotenie priebehu ŠSP za celý rok).

– PSC sa ako člen aktívne zapája do rôznych aktivít (Krizový intervenčný tím, Prierezová skupina Jednotnej koordinácie projektov Mesta Košice, Liga za duševné zdravie Slovenskej republiky)

Východisková dokumentácia vymedzujúca K2.8 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K2.8:

- Integrovaná územná stratégia udržiateľného rozvoja mestskej funkčnej oblasti mesta Košice 2015–2020 (2023)
- Program rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025
- Komunitný plán sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025)
- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
- Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách

Súvisiace dokumenty:

- Aktuálny adresár verejne dostupných služieb a úradov

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Tlačivá PSC (zmluva o sociálnej službe, ochrana osobných údajov, vstup tretej osoby, uchovávanie kópií, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- Denné záznamy sociálnych pracovníkov (napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány, spisy klientov a pod.)

Kritérium 2.9	Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytované sociálne služby. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované vnútorné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností osôb na kvalitu a spôsob poskytovania sociálnej služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú vypracované v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa sociálnej služby (pravidlá ľahko čitateľného textu). Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb. Na zisťovanie spokojnosti poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.

Reálne naplnenie štandardu K2.9 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC má vytvorený priestor na hodnotenie spokojnosti užívateľa sociálnej služby (dotazníky), pripomienky, podnety a návrhy tlačovou formou do schránok umiestnených v priestoroch sociálnych služieb PSC a elektronickou formou (web PSC „Občianske podnety“)
- PSC má písomne vypracovanú internú smernicu o postupe pri podávaní a vybavovaní sťažností, o ktorej je každý zamestnanec poučený.
- PSC nastavuje a určuje sledovanie určitých indikátorov, pomocou ktorých sa zameriava na špecifické oblasti kvality služieb a spokojnosti užívateľov. Prostredníctvom spätnej väzby sleduje, vyhodnocuje ale najmä pracuje na zmenách, ktoré vedú k zvyšovaniu kvality (napr. spokojnosť s prístupom odborných pracovníkov alebo spokojnosť s rozsahom poskytovaných služieb a pod.).
- PSC v internej smernici definuje konkrétneho zamestnanca, ktorého úlohou je aktívne zastrešovať

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

oblasť zisťovania spokojnosti so službami, súčasne výsledky spokojnosti vyhodnocuje a predkladaá svojmu nadriadenému.

- PSC pravidelne kontroluje a monitoruje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a realizuje v tejto oblasti vzdelávania a supervízie.
- PSC reaguje na každú sťažnosť, pripomienku, námietku alebo návrh) ohľadom kvality poskytovania sociálnej služby a jednotlivé sťažnosti a ich riešenie zohľadňuje pri činnosti.
- PSC má vytvorený systém, ktorý zabezpečuje zisťovanie spokojnosti užívateľov, v prípade potreby ho vyhodnocuje na pravidelných, alebo operatívnych poradách a zabezpečí následnú implementáciu do praxe v zmysle zvyšovania kvality poskytovaných služieb.
- PSC sa snaží užívateľa služieb v čo najmenšej možnej miere zaťažovať byrokratickými postupmi, a preto v špecifických prípadoch hodnotenie spokojnosti užívateľa je vypracovávaný odborným pracovníkom v spolupráci s klientom resp. na základe jeho vyjadrení, zároveň ukladá povinnosť autorizácie klientom.
- PSC pri zisťovaní spokojnosti so službou zabezpečuje to, aby užívateľ, ktorý vyjadruje svoj názor nebol akýmkoľvek spôsobom ovplyvňovaný (napr. zabezpečenie anonymity, viditeľné umiestnenie schránok v priestoroch PSC, bezbariérovosť a priestor bez monitorovania kamerovým systémom a pod.)
- PSC má k dispozícii vypracované hodnotiace symboly (emotikony) pre zjednodušené hodnotenie kvality sociálnych služieb

Východisková dokumentácia vymedzujúca K2.9 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015–2020
- Koncepcia rozvoja sociálnych služieb v Košickom kraji na roky 2016-2020
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K2.9:

- Integrovaná územná stratégia udržiateľného rozvoja mestskej funkčnej oblasti mesta Košice 2015–2020 (2023)
- Program rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025
- Komunitný plán sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025)
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
- Smernica Podávanie a vybavovanie sťažností
- Smernica Škodová komisia
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
- Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách
- Smernica č. 26 Informačná stratégia

Súvisiace dokumenty:

- Plán supervízie
- Tlačivá na hodnotenie spokojnosti užívateľa sociálnej služby (dotazníky)
- Tlačivá PSC (zmluva o sociálnej službe, ochrana osobných údajov, vstup tretej osoby, uchovávanie kópií, individuálny plán klienta, sociálny záznamový hárok, úradný záznam z osobného stretnutia a i.)
- Denné záznamy sociálnych pracovníkov (napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány, spisy klientov a pod.)

Kritérium 2.10	Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby neľmitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje. Pravidelná supervízia na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov) má u poskytovateľa sociálnej služby stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nachádzania možností učiacej sa organizácie. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne sleduje, z pohľadu odbornosti, vývoj metód a postupov sociálnej práce, aktívne vyhľadáva a ponúka možnosti stážových pobytov v domácich organizáciách a zahraničných organizáciách. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa stážových pobytov v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením. Poskytovateľ sociálnej služby využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb. Výstupy z hodnotenia a prijaté

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

	opatrenia vedúce k zmenám sú prístupné prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodine a komunite.
--	---

Reálne naplnenie štandardu K2.10 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC má spracovaný interný systém hodnotenia sociálnej služby a pravidelne sleduje napĺňanie vízie, poslania, hodnôt, cieľov a konkrétnych krokov stanovených v stratégii organizácie (Swot-analýza, Prezentácia PSC a pod.).
- PSC vypracováva v rámci monitorovania sociálnych služieb a svojej činnosti okrem štatistiky aj štvrťročnú, polročnú a výročnú správu, kde zhodnocuje napĺňanie cieľov, uvádza stručné zhodnotenie cieľa či bol splnený podáva návrhy na riešenie prípadných nedostatkov, tiež vysvetľuje aké opatrenia boli prijaté alebo realizované a pod. (Monitoring PRM pre Mesto Košice, Hodnotiaca správa mesta Košice a pod.).
- Informácie z vyhodnotenia svojej činnosti je zverejňovaná na oficiálnej webovej stránke svojho zriaďovateľa Mesta Košice.
- Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám sú prístupné prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodine a komunite najmä na web stránkach PSC (aktuality, archív, projekty a i.).
- Vlastná kontrola plnenia činností a napĺňanie cieľov sociálnych služieb na pravidelných poradách (1 x za 14 dní) a na operatívnych poradách (zápisnice z pracovných porád PSC).
- Na základe hodnotenia poskytovanej sociálnej služby pravidelne aktualizuje internú dokumentáciu a pravidlá poskytovania sociálnej služby.
- PSC má vypracovaný plán ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov.
- PSC podporuje ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov súlade s platnými legislatívnymi predpismi v rámci Zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce.
- PSC má komplexný aktuálne navrhovaný plán supervízie na všetkých úrovniach (aspoň dvakrát ročne s možnosťou výberu individuálnej alebo skupinovej supervízie, v prípade potrieb aj viackrát).
- PSC reflektuje a zabezpečuje individuálne vzdelávacie plány odborných zamestnancov, metodiky práce s prijímateľmi sociálnych služieb a pod. Vyhodnocuje potrebu účasti na workshopoch, vedeckých alebo vzdelávacích konferenciách. PSC zvažuje vzdelávanie aj na základe podnetov a návrhov zamestnancov organizácie.
- PSC spolupracuje s inými poskytovateľmi sociálnych služieb a podporuje účasť svojich zamestnancov na odborných stážach mimo zariadenia.

Východisková dokumentácia vymedzujúca K2.10 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015–2020
- Konceptia rozvoja sociálnych služieb v Košickom kraji na roky 2016-2020
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K2.10:

- Integrovaná územná stratégia udržiateľného rozvoja mestskej funkčnej oblasti mesta Košice 2015–2020 (2023)
- Program rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Komunitný plán sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025)
- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií
- Smernica č. 26 Informačná stratégia
- Interný predpis Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách

Súvisiace dokumenty:

- Štatistika za jednotlivé sociálne služby PSC (počet klientov, počet intervencií, počet aktivít a pod.)
- Výstupy PSC (záverečné správy pre Magistrát mesta Košice za jednotlivé projektové aktivity, monitorovacia správa PRM pre Magistrát mesta Košice, priebežné monitorovacie správy pre Magistrát mesta Košice o činnosti PSC, záverečné správy pre Úrad Košického samosprávneho kraja za jednotlivé sociálne služby, záverečné správy v rámci jednotlivých projektov, a pod.)
- Plán supervízie
- Plán vzdelávania zamestnancov (konferencie, školenia, workshop a i.)
- Plán aktivít pre prijímateľov sociálnych služieb PSC
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme
- SWOT-analýza a Prezentácia činnosti PSC
- web stránka PSC a Mesta Košice

III. OBLASŤ PERSONÁLNE PODMIENKY

Kritérium 3.1	Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnych služieb, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb v zmysle všeobecne platných právnych predpisov. Poskytovateľ sociálnej služby cieľavedome a aktívne vytvára podmienky na spoluprácu zamestnancov rôznych profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu úsekov s cieľom zvyšovania kvality sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje aktívnu multidisciplinárnu a tímovú spoluprácu medzi všetkými organizačnými zložkami s cieľom napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby má odborne a písomne vypracované podklady na plánovanie a zmeny stavu zamestnancov vo vzťahu k počtu a k miere odkázanosti prijímateľa sociálnej služby na pomoc inej fyzickej osoby a aktuálnym potrebám podpory prijímateľov sociálnych služieb.
------------------	--

Reálne naplnenie štandardu K3.1 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC má svoje sociálne služby riadne registrované v centrálnom registri sociálnych služieb.
- PSC priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov so strategickými a rozvojovými dokumentami s dôrazom na cieľ zabezpečiť obyvateľom kvalitné služby.
- Štruktúra PSC zodpovedá množstvu kompetencií, ktoré PSC ako poskytovateľ sociálnych služieb vykonáva pre zadefinované cieľové skupiny obyvateľov.
- PSC má vypracovanú organizačnú štruktúru organizácie, má priamo vymedzené kompetencie, úlohy a zodpovednosti osôb na jednotlivých pracovných pozíciách.
- PSC ako poskytovateľ sociálnych služieb pravidelne informuje o zmenách kompetencií a zároveň verifikuje poznatky u svojich zamestnancov.
- Úroveň manažmentu a stupňov riadenia PSC je adekvátne vo vzťahu k veľkosti organizácie (nedostatok pracovníkov v priamom výkone rieši vytvorením pracovných miest a následným obsadením miesta transparentným výberovým konaním,
- PSC sa snaží predchádzať neefektívnemu nadbytku riadiacich pracovníkov, riadiaci pracovníci majú vo svojej pracovnej náplni pridelené adekvátne pracovné povinnosti spojené s priamym výkonom sociálnej služby klientom, tak aby neboli spôsobené prekážky pre efektívne poskytovanie sociálnej služby.
- PSC ako poskytovateľ sociálnych služieb má záujem na aktívnom získavaní spätnej väzby od zamestnancov alebo spolupracujúcich subjektov (napr. spolupráca organizačných zložiek, funkčnosť spoluprác či multidisciplinárneho princípu).
- PSC kladie dôraz na spoluprácu v rámci svojej organizačnej štruktúry, na aktívnu spoluprácu svojich zamestnancov so zamestnancami rôznych referátov verejnej správy a s odborníkmi rôznych profesií a to s povinnosťou o tom informovať (prípadne to konzultovať) so svojim priamym nadriadeným pracovníkom.
- PSC na základe aktuálnej situácie vydáva a pravidelne aktualizuje svoje interné normotvorných dokumenty (smernice, usmernenia a pod.)

Východisková dokumentácia vymedzujúca K3.1 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015–2020
- Konceptia rozvoja sociálnych služieb v Košickom kraji na roky 2016-2020
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia
- Vyhláška č. 585/2008 Z. z. prevencia a kontrola prenosných ochorení
- Zákon č. 553/2003 o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K3.1:

- Integrovaná územná stratégia udržiateľného rozvoja mestskej funkčnej oblasti mesta Košice 2015–2020 (2023)
- Program rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025
- Komunitný plán sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025)
- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Mzdový poriadok
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Smernica č. 26 Informačná stratégia
- Vnútorne pravidlá pre zaškoľovanie nových zamestnancov (Smernica Postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb)
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)

Súvisiace dokumenty:

- SWOT-analýza a Prezentácia činnosti PSC
- web stránka PSC
- Plán vzdelávania zamestnancov (konferencie, školenia, workshop a i.)
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme
- Plán supervízie PSC

Kritérium 3.2	Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
Štandard	Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.
------------------	--

Reálne naplnenie štandardu K3.2 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC sa pri prijímaní zamestnancov riadi predovšetkým zákonom č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme.
- PSC má písomne vypracované Vnútorne pravidlá pre zaškoľovanie nových zamestnancov (interná smernica Postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb)
- Pri zamestnancoch, na ktorých sa nevzťahuje príslušný zákon, ale vykonávajú pracovné činnosti s prevahou fyzickej práce (vrátnici), vzhľadom na to, že vykonávajú služby vo verejnom záujme pre zvlášť zraniteľnú skupinu obyvateľov, pri prijímaní je vyžadované aj splnenie nasledovných kritérií:
 - a) spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu,
 - b) bezúhonnosť,
 - c) splnenie kvalifikačných predpokladov a osobitných kvalifikačných predpokladov,
 - d) zdravotnú spôsobilosť na výkon pridelené práce.

Získavanie nových zamestnancov:

Pri uvoľnení pracovnej pozície, alebo pri zvyšovaní plánovanej kapacity sociálnej služby, PSC spravidla zverejní „Ponuku na obsadenie pracovnej pozície“ a oznam o plánovanom náboře na svojom webovom sídle (svojej web stránke), na webovom sídle Mesta Košice, na webovom sídle UPSVR v Košiciach, na internetových portáloch so zameraním na trh práce (napr. PROFESIA.sk), prípadne aj inzerciou v lokálnej televízii a novinách.

Spôsob výberu uchádzačov:

- 1) výberovým pohovorom (teoretický test, psychologický test osobnosti),
- 2) z existujúcej vlastnej databázy po predchádzajúcich výberových konaniach,
- 3) alebo z vlastných zdrojov.

Výberové konanie:

Riaditeľka PSC svojim príkazom ustanoví výberovú komisiu spravidla zloženú zo:

- a) zástupcu PSC,
- b) vedúceho pracovníka sociálneho úseku PSC,
- c) psychológa,
- d) zamestnaneckého dôverníka PSC.

Kritériá hodnotenia:

- a) kvalifikačné predpoklady,
- b) osobnostné predpoklady, schopnosť tímovej práce, psychická odolnosť, empatia, fyzická zdatnosť,
- c) základná znalosť problematiky a vecného rozsahu poskytovanej služby,
- d) nadobudnuté zručnosti a predchádzajúca prax,
- e) otvorenosť k ďalšiemu vzdelávaniu.

Adaptačný plán zamestnanca:

- a) Obsahuje časové rozpätie zaškolenia a konkrétny termín najbližšieho hodnotiaceho stretnutia s

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

nadriadeným pracovníkom.

b) Určuje povereného zamestnanca (spravidla vedúci pracovník sociálneho úseku PSC) skúsenejší zamestnanec má v rámci svojej pracovnej náplne a pracovného času vytvorený dostatočný priestor na to, aby sa mohol plnohodnotne venovať novému zamestnancovi, c) Skúšobná doba má slúžiť na skutočné overenie si potenciálu zamestnanca pre výkon práce.

Východisková dokumentácia vymedzujúca K3.2 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia
- Vyhláška č. 585/2008 Z. z. prevencia a kontrola prenosných ochorení

Dokumentácia PSC vymedzujúca K3.2:

- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Mzdový poriadok PSC
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Smernica č. 26 Informačná stratégia
- Vnútorne pravidlá pre zaškoľovanie nových zamestnancov (Smernica Postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb)
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)

Súvisiace dokumenty:

- Plán vzdelávania zamestnancov (konferencie, školenia, workshop a i.)
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme
- Plán supervízie PSC

Kritérium 3.3	Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia
Štandard	Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne naplňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

	prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

Reálne naplnenie štandardu K3.3 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC má písomne vypracované Vnútné pravidlá pre zaškoľovanie nových zamestnancov (internú smernicu Postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb).
- PSC pri tvorbe a realizácii systému vzdelávania svojich zamestnancov využíva spoluprácu so svojimi psychológmi, ale aj spoluprácu s externými organizáciami (ako napr. spoluprácu s vysokými školami, výskumnými inštitúciami a organizáciami z praxe využívajúcimi výskumom riadenú prax a i.).
- PSC podporuje a po dohode umožňuje svojim zamestnancom zvyšovať svoju odbornosť a kvalifikáciu aj externým štúdiom popri zamestnaní v súlade s platnými predpismi (Zákonník práce)
- PSC vníma ako súčasť systému vzdelávania svojich zamestnancov aj realizáciu úvodného/vstupného vzdelávania pre nových pracovníkov.
- Zamestnanci PSC sa pravidelne zúčastňujú na školeniach BOZP a CO v súlade s platnými predpismi, výstupom je verifikačný písomný test.
- PSC podporuje svojich zamestnancom v súlade so Zákonníkom práce k aktívnemu priebežnému vzdelávaniu (ročný plán vzdelávania formou školení, účasti na konferenciách, workshopov a pod.)
- PSC pravidelne zabezpečuje nákup aktuálnej odbornej literatúry z oblasti sociálnej práce a sociálnych služieb, pri výbere odbornej literatúry reflektuje požiadavky svojich zamestnancov a flexibilne reaguje na zmeny v spoločnosti a potreby občanov
- PSC realizuje prieskum v oblasti odborných vedeckých časopisov so zameraním sa na sociálne služby a metódy sociálnej práce s prihliadnutím na názor zamestnancov za jednotlivé sociálne služby v organizačnej štruktúre PSC, následne zabezpečí nákup odberu časopisu
- Systém vzdelávania resp. ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov zo strany PSC ako poskytovateľa sociálnych služieb je:
 - a) systematický – vychádza z personálneho manažmentu a štruktúry odborných pracovníkov zabezpečujúcich rôzne činnosti, je precízne naplánované a v súlade s možnosťami a potrebami PSC, ktorých východiskom je konkrétna práca a skúsenosti resp. prax s užívateľmi služieb,
 - b) pravidelný – určuje sa periodicita vzdelávania pre jednotlivých zamestnancov a samozrejme v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnanca
 - c) špecifický – zameriava sa na zvýšenie kompetencií týkajúcich sa pracovných činností, ktoré daný zamestnanec vykonáva (v súlade s potrebami PSC a zamestnanca zároveň).

Východisková dokumentácia vymedzujúca K3.3 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia
- Vyhláška č. 585/2008 Z. z. prevencia a kontrola prenosných ochorení
- Zákon č. 553/2003 o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K3.3:

- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Mzdový poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Vnútorne pravidlá pre zaškoľovanie nových zamestnancov (Smernica Postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb)

Súvisiace dokumenty:

- Plán vzdelávania zamestnancov (konferencie, školenia, workshop a i.)
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme
- Plán supervízie PSC

Kritérium 3.4	Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, 21, 23b, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, 32, § 33 až 41, § 52 až 55 a § 57 má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach: supervízie organizácie, riadiacej supervízie pre manažment a supervízie pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment minimálne raz ročne a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

Reálne naplnenie štandardu K3.4 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Supervíziu PSC považuje za terapiu pre pracovníkov v pomáhajúcich profesiách, za nástroj na predchádzanie syndrómu vyhorenia.
- PSC v rámci supervízie zabezpečuje pomoc nezávislého a kvalifikovaného odborníka (supervízora) nielen pre jednotlivých zamestnancov PSC zaradených vo výkone sociálnej služby, ale aj pre ostatných zamestnancov pôsobiacich na iných pracovných pozíciách v rámci organizačnej štruktúry PSC (psychológovia, psychiatri, vrátnici, gazdiná, upratovačka, vychovávatelia a pod.).
- PSC obstaráva a zabezpečuje supervíziu externým spôsobom podľa plánu supervízie.
- PSC okrem supervízie má zabezpečený dohľad nad pracovnými podmienkami a dohľad nad zdravím zamestnancov PSC externou formou na základe zmluvy s organizáciou Železničné zdravotníctvo Košice, s. r. o., ktorá poskytuje všeobecnú a špecializovanú zdravotnú starostlivosť pre všetkých zamestnancov PSC v rámci pracovnej zdravotnej služby.

Supervízia je plánovaná ako:

- individuálna supervízia potrieb zamestnancov odboru sociálnych vecí a rodiny, hlavne na tých, ktorí vykonávajú sociálnu prácu priamo s klientom sociálnej pomoci a sociálnych služieb,
- individuálna supervízia vedúcich zamestnancov a tzv. garantov sociálnych služieb,
- skupinová supervízia zamestnancov, ktorí vykonávajú sociálnu prácu a zabezpečujú sociálne služby priamo v prospech užívateľov,
- skupinová supervízia tímu zameranú na vzťahy, usporiadanie rolí na pracovisku, kompetencie jednotlivých kolegov, charakter riadenia, mechanizmy rozhodovania a spolupráce,
- supervízia PSC (ako poskytovateľa sociálnych služieb) so zameraním na spoluprácu iných organizačných útvarov.

Odborní zamestnanci pracovnej zdravotnej služby zabezpečujú:

- výkon obhliadky priamo na pracoviskách,
- vypracovanie auditov pracovných podmienok, vrátane identifikácie zdraviu nebezpečných faktorov a podmienok práce, ktoré môžu ohrozovať zdravie zamestnancov,
- vypracovanie návrhov riešení na odstránenie nedostatkov a na ochranu a podporu zdravia zamestnancov,
- informovanie zamestnávateľa o pracovných podmienkach a vypracujú návrhy opatrení na znižovanie zdravotných rizík na pracovisku,
- spoluprácu pri vypracovaní prevádzkových poriadkov,
- konzultačnú a poradenskú činnosť v oblasti ochrany a podpory zdravia pri práci,
- objektivizáciu reakcie organizmu na záťaž,
- posudzovanie opatrení na znižovanie expozície zamestnancov,
- poradenstvo o možných vplyvoch materiálov, zariadení, technológií a organizácie práce na zdravie zamestnancov,
- spoluprácu a poradenstvo pri výbere osobných ochranných pracovných prostriedkov,
- účasť na analýze pracovných úrazov a chorôb z povolania a pri preventívnych programoch,
- dohľad nad zariadeniami na osobnú hygienu, zásobovaním pitnou vodou a pod.
- spoluprácu s referentom BOZP a zamestnaneckým dôverníkom.

Východisková dokumentácia vymedzujúca K3.4 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia
- Vyhláška č. 585/2008 Z. z. prevencia a kontrola prenosných ochorení
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K3.4:

- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Zmluva Pracovná zdravotná služba
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)

Súvisiace dokumenty:

- Plán vzdelávania zamestnancov (konferencie, školenia, workshop a i.)
- Plán supervízie PSC
- Plán preventívnej starostlivosti pre zamestnancov PSC v rámci pracovnej zdravotnej služby
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme

IV. OBLASŤ PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

Kritérium 4.1	Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacity, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
Štandard	Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.
Indikátor	Priestorové podmienky zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a s platnými právnymi predpismi a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania. Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôbujú potrebám prijímateľov sociálnych služieb a vytvárajú vhodné podmienky na napĺňanie cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb. Vzhľad priestorov pobytovej

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

sociálnej služby a ich vybavenie (účelnosť, útulnosť, disponibilita) pripomína vybavenie bežnej domácnosti. Prijímateľ sociálnej služby, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou, má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením, tak aby toto vybavenie spĺňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb.

Reálne naplnenie štandardu K4.1 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC zabezpečuje potrebné materiálne vybavenie priestorov sociálnych služieb v rámci svojej organizačnej štruktúry v súlade s rozpočtom organizácie a v súlade s platnými predpismi.
- PSC zabezpečuje potrebné materiálne vybavenie a zariadenie priestorov na výkon práce svojich zamestnancov v súlade s platnými predpismi.
- Priestory sociálnych služieb PSC sú materiálne vybavené tak, aby vyhovovali reálnej kapacite sociálnej služby.
- Vstup do priestorov sociálnych služieb sú zabezpečené bezbariérové a spoločné priestory (prístupový priestor, chodby, schodiská a pod.) sú monitorované kamerovým systémom (okrem toaliet a miestností slúžiacich na pobytovú službu a aktivity prijímateľov sociálnych služieb) v súlade s platnou legislatívou (viditeľné označenie a informovanosť)
- V priestoroch sociálnych služieb sa nachádzajú toalety, prístup k pitnej vode a sú prístupné záujemcom sociálnych služieb, prijímateľom sociálnych služieb a ich príbuzným.
- Pobytové služby sú vybavené v súlade s požiadavkami (zákon č. 448/2008) tak, aby utvárali podmienky na prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín, vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva, záujmovú činnosť.
- PSC v rámci pobytových sociálnych služieb umožňuje prijímateľom sociálnej služby využívanie vlastného zariadenia určitého druhu v domácnosti v súlade s podmienkami VZN Mesta Košice a po vzájomnej dohode (Domáci poriadok a Zmluva s prijímateľom s príslušným dodatkom)
- PSC vypracováva návrh na zakúpenie potrebného materiálneho vybavenia v rámci plánovania ročného rozpočtu.
- PSC má zabezpečenú evidenciu majetku v písomnej forme, ktorú vedie poverená zodpovedná osoba.
- Zoznam materiálneho vybavenia je vyvesený na každom pracovisku v rámci organizačnej štruktúry PSC.
- PSC má vypracovaný podrobný popis priestorov a materiálneho vybavenia v rámci Prevádzkového poriadku a Domáceho poriadku za jednotlivé služby v rámci organizačnej štruktúry PSC.
- PSC má definované možné krízové situácie v internej smernici a zamestnanci sú s nimi oboznamovaní pri prijatí do zamestnania, počas trvania zamestnania formou pravidelných, zákonom stanovených, školení BOZP a CO (vypracovaná aj smernica v písomnej forme).
- PSC ako poskytovateľ sociálnych služieb v rámci zvyšovania kvality vytvorilo na dohodu (pozn. s výhladom do budúcnosti trvalé pracovné miesto) pracovnú pozíciu „Údržbár“, ktorý zabezpečuje drobné opravy a úpravy priestorov sociálnych služieb a údržbu prístupu do zariadení sociálnych služieb
- Zamestnanci PSC sa pravidelne zúčastňujú na školeniach BOZP a CO v súlade s platnými predpismi, výstupom je verifikačný písomný test.
- PSC má zabezpečený dohľad nad pracovnými podmienkami a dohľad nad zdravím zamestnancov PSC externou formou na základe zmluvy s organizáciou Železničné zdravotníctvo Košice, s. r. o., ktorá poskytuje všeobecnú a špecializovanú zdravotnú starostlivosť pre všetkých zamestnancov PSC v rámci pracovnej zdravotnej služby.
- Zamestnanci PSC majú zabezpečenú pracovnú obuv, odev a ochranné pomôcky. K dispozícii majú PC, služobný mobilný telefón, bežné kancelárske pomôcky a hygienické potreby.
- Bežné výdavky sú rozpočtované v závislosti od počtu zamestnancov, počtu užívateľov sociálnych služieb a ich potrebám (Plán nákupov a pod.).

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

Východisková dokumentácia vymedzujúca K4.1 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015–2020
- Konceptia rozvoja sociálnych služieb v Košickom kraji na roky 2016-2020
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 522/2003 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon Slovenskej národnej rady č. 138/1991 Zb. o majetku obcí v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia
- Vyhláška č. 585/2008 Z. z. prevencia a kontrola prenosných ochorení
- Zákon č. 553/2003 o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Právny predpis č. 210/2016 Z. z. VYHLÁŠKA Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia

Dokumentácia PSC vymedzujúca K4.1:

- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Registratúrny poriadok
- Smernica Inventarizácia majetku
- Smernica Škodová komisia
- Smernica Finančná kontrola
- Smernica Postup pri zverejňovaní zmlúv, objednávok a faktúr
- Smernica Verejné obstarávanie zákaziek
- Smernica Využívanie služobného motorového vozidla
- Smernica Zásady pre zvýšenie bezpečnosti kvality nakupovaných surovín, ich uskladnenia a spracovania
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Zmluva Pracovná zdravotná služba
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)

Súvisiace dokumenty:

- Zoznam majetku PSC
- Zmluva o sociálnej službe (PSC a prijímateľ)
- Plán rozpočtu na nákup materiálneho vybavenia
- Plán vzdelávania zamestnancov (konferencie, školenia, workshop a i.)
- Plán supervízie PSC

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Plán preventívnej starostlivosti pre zamestnancov PSC v rámci pracovnej zdravotnej služby
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme

Kritérium 4.2	Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)
Standard	Pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje poskytovateľ sociálnej služby také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe na mieste, na ktorom sú sociálne služby poskytované, v miestnej komunite a na verejnosti a podľa neho postupuje. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe. Informácie o sociálnej službe sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu. Na poskytovanie informácií o sociálnej službe sú použité v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie. Poskytovateľ sociálnej služby si overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách a získané poznatky aktívne premieta do informačnej stratégie.

- PSC pre záujemcov o sociálne služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje informácie o sociálnej službe tak, aby boli dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.

Spôsob poskytovania informácií:

- a) na webovom sídle mesta
- b) vo forme letáčikov
- c) vo forme manuálu ku sociálnym službám
- d) osobne poskytnutím základného sociálneho poradenstva

Letáčky sú vyhotovené ako kombinácia textu a fotografií, obsahujú jednoduchý popis vecného rozsahu služby, podmienok poskytovania, výšku úhrady a obsahujú potrebné kontakty

Reálne naplnenie štandardu K4.2 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC ako poskytovateľ sociálnych služieb vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb v súlade s Oblasťou 1 – K1.2 a K1.3 a Oblasťou 2 – K2.2, K2.7, K2.9, K2.8 a K2.10
- Zamestnanci PSC sa pravidelne zúčastňujú školení zameraných na informačné technológie súčasnej doby
- Poskytovateľ sa snaží zavádzať a využívať dostupné informačné technológie s prihliadnutím na záujemcov o sociálne služby a prijímateľov sociálnych služieb a ich rodiny
- PSC formou aktivít nasmerovaných smerom ku komunite vytvára a aktívne pracuje s prezentovaním pozitívneho obrazu prijímateľov sociálnych služieb (prezentácia činnosti PSC forma PowerPoint a videoklip, web stránka PSC, vydávanie vlastného periodika Krehké duše, informačné letáky o sociálnych službách PSC, publikovanie článkov a príspevkov v médiách na lokálnej a národnej úrovni, Deň otvorených dverí PSC, vytvorená prezentácia činnosti PSC, spolupráca s mestskými časťami, Parlament seniorov a pod.)
- V rámci sociálnej politiky PSC je v sociálnej oblasti priamo zapojené a participuje na Programe rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025 a Komunitný plán sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025)
- PSC prezentuje svoju činnosť pre prijímateľov sociálnych služieb v Kronike mesta Košice
- PSC zapája prijímateľov sociálnych služieb do života vo verejnom priestore, do komunitných aktivít

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

či procesov v rámci sociálnej politiky ako je napr. Komunitné plánovanie sociálnych služieb a Program rozvoja mesta Košice.

- PSC vytvára priestor na pripomienky, podnety a návrhy formou skupinového komunitného stretnutia (Zariadenie núdzového bývania, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- PSC podporuje spoluprácu s rodinou (tlačivo na vstup tretej osoby)
- Vytvorený priestor na hodnotenie spokojnosti užívateľa sociálnej služby (dotazníky), pripomienky, podnety a návrhy tlačovou formou do schránok umiestnených v priestoroch sociálnych služieb PSC) a elektronickou formou (web PSC „Občianske podnety“)
- Vlastná kontrola plnenia činností a napĺňanie cieľov sociálnych služieb na pravidelných poradách (1 x za 14 dní) a na operatívnych poradách (zápisnice z pracovných porád PSC)
- PSC priebežne svoju činnosť monitoruje a podáva priebežné výstupy za jednotlivé svoje činnosti spojených so sociálnymi službami (záverečné správy pre Magistrát mesta Košice za jednotlivé projektové aktivity, monitorovacia správa PRM pre Magistrát mesta Košice, priebežné správy pre Magistrát mesta Košice o činnosti PSC, záverečné správy pre Úrad Košického samosprávneho kraja za jednotlivé sociálne služby, záverečné správy v rámci jednotlivých projektov, a pod.)

Východisková dokumentácia vymedzujúca K4.2 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015–2020
- Koncepcia rozvoja sociálnych služieb v Košickom kraji na roky 2016-2020
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 522/2003 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon Slovenskej národnej rady č. 138/1991 Zb. o majetku obcí v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia
- Vyhláška č. 585/2008 Z. z. prevencia a kontrola prenosných ochorení
- Zákon č. 553/2003 o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K4.2:

- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Mzdový poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Smernica Ochrana osobných údajov

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
- Smernica Registratúrny poriadok
- Smernica Postup pri zverejňovaní zmlúv, objednávok a faktúr
- Smernica Verejné obstarávanie zákaziek
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)
- Smernica č. 26 Informačná stratégia

Súvisiace dokumenty:

- Dotazníky hodnotenia spokojnosti užívateľa sociálnej služby s priestorom na návrhy a podnety
- Prezentácia činnosti PSC (forma PowerPoint a videoklip, informačné letáky a pod.)
- SWOT analýza PSC (forma PowerPoint)
- Medializácia PSC (logo organizácie, vizitky, informačné letáky, web stránka, reklamné predmety a pod.)
- Záverečné správy obsahujúce priame výstupy z činnosti PSC ako poskytovateľa sociálnych služieb

Kritérium 4.3	Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu
Štandard	Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a. Poskytovateľ, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovaný záverečný 87 účet v súlade so všeobecne záväznými predpismi (§ 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy). Výročná správa alebo záverečný účet sú verejne prístupné, zverejnené v určenom termíne a sú v zrozumiteľnej forme.
Indikátor	Výročná správa alebo záverečný účet poskytuje prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti relevantné, zrozumiteľné a hodnoverné informácie o činnosti a hospodárení poskytovateľa sociálnej služby za obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka. Poskytovateľ sociálnej služby má presne definovaný proces prípravy a spracovania výročnej správy v súlade so zákonom a určených zamestnancov zodpovedných za tento proces. Výročná správa alebo záverečný účet sú dostupné v tlačenej podobe na obvyklom a všeobecne prístupnom mieste v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a v elektronickej podobe na webovom sídle poskytovateľa sociálnej služby.

Reálne naplnenie štandardu K4.3 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC priebežne svoju činnosť monitoruje a podáva priebežné výstupy za jednotlivé svoje činnosti spojených so sociálnymi službami (záverečné správy pre Magistrát mesta Košice za jednotlivé projektové aktivity, monitorovacia správa PRM pre Magistrát mesta Košice, priebežné správy pre Magistrát mesta Košice o činnosti PSC, záverečné správy pre Úrad Košického samosprávneho kraja za jednotlivé sociálne služby, záverečné správy v rámci jednotlivých projektov, a pod.)
- PSC spracúva podrobný štatistický prehľad kvantitatívnych a kvalitatívnych ukazovateľov, ktorý slúži najmä ako podklad k hodnoteniu schváleného programového rozpočtu Mesta Košice za príslušný rozpočtový rok
- PSC predkladá hodnotenie poslancom Mestského zastupiteľstva Mesta Košice v požadovanej frekvencii
- V rámci sociálnej politiky PSC je v sociálnej oblasti priamo zapojené a participuje na Programe rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025 a Komunitný plán

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025)

- V súlade s platnou legislatívou je činnosť PSC (ako poskytovateľa sociálnych služieb) súčasťou „Záverečného účtu Mesta Košice“. a preto sú tieto dokumenty užívateľom, rodine a rodinným príslušníkom ako aj širokej verejnosti zverejnené na webovom sídle mesta
- Vypracovaním jednotlivých výstupov je vždy riaditeľom PSC poverený zodpovedný zamestnanec na pracovnej porade, ktorý zabezpečí súvisiace podklady v rámci pracovného kolektívu, písomne ju vypracuje a predloží k náhľadu priamemu nadriadenému, ktorý určí následný postup zaslania (každý odoslaný výstup je riadne vložený do registratúry).
- Frekvencia výstupov je nastavená individuálne podľa druhu záverečnej správy napr.
 - a) mesačná
 - b) štvrťročná
 - c) polročná
 - d) ročná
- e) v prípade jednorazových požiadaviek (napr. v rámci projektu a pod.) sa záverečná správa vypracováva povereným zamestnancom vždy v termíne podľa požiadaviek napr.: sponzora, vyzývateľa projektu a i.

Východisková dokumentácia vymedzujúca K4.3 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015–2020
- Koncepcia rozvoja sociálnych služieb v Košickom kraji na roky 2016-2020
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 522/2003 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon Slovenskej národnej rady č. 138/1991 Zb. o majetku obcí v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia
- Zákon č. 553/2003 o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K4.3:

- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Mzdový poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Smernica Ochrana osobných údajov

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
- Smernica Registratúrny poriadok
- Smernica Postup pri zverejňovaní zmlúv, objednávok a faktúr
- Smernica č. 26 Informačná stratégia

Súvisiace dokumenty:

- Záverečné a monitorovacie správy obsahujúce priame výstupy z činnosti PSC ako poskytovateľa sociálnych služieb (štatistika kvantitatívnych a kvalitatívnych ukazovateľov)
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme
- Dotazníky hodnotenia spokojnosti užívateľa sociálnej služby s priestorom na návrhy a podnety
- Prezentácia činnosti PSC (forma PowerPoint a videoklip, informačné letáky a pod.)
- SWOT analýza PSC (forma PowerPoint)
- Medializácia PSC (logo organizácie, vizitky, informačné letáky, web stránka, reklamné predmety a pod.)

Kritérium 4.4	Určenie pravidiel prijímania darov
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.

Reálne naplnenie štandardu K4.4 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- PSC má vypracovanú smernicu, ktorá upravuje postup pri prijímaní peňažných a nepeňažných darov
- V súlade s touto smernicou PSC prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a PSC
- Všetky zmluvné záväzky PSC (objednávky, faktúry, zmluvy) sú zverejňované na webovom sídle PSC (pscentrum.sk)
- PSC medializuje darcov a sponzorov na základe ich súhlasu prostredníctvom napr. informačné letáky, web stránka, médiá a pod.
- Všetci zamestnanci PSC sa riadia internou smernicou Etický kódex, ktorý je v súlade s Etickým kódexom sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR

Východisková dokumentácia vymedzujúca K4.4 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015–2020
- Koncepcia rozvoja sociálnych služieb v Košickom kraji na roky 2016-2020
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 522/2003 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon Slovenskej národnej rady č. 138/1991 Zb.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

- o majetku obcí v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Dokumentácia PSC vymedzujúca K4.4:

- Zriaďovateľská listina s dodatkami
- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Finančná kontrola
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
- Smernica Registratúrny poriadok
- Smernica Postup pri zverejňovaní zmlúv, objednávok a faktúr

Súvisiace dokumenty:

- Webové sídlo PSC (pscentrum.sk)
- Záverečné a monitorovacie správy obsahujúce priame výstupy z činnosti PSC ako poskytovateľa sociálnych služieb (štatistika kvantitatívnych a kvalitatívnych ukazovateľov)
- Zápisnice z pracovných porád PSC v písomnej forme
- Prezentácia činnosti PSC (forma PowerPoint a videoklip, informačné letáky a pod.)
- SWOT analýza PSC (forma PowerPoint)
- Medializácia darcov a sponzorov na základe ich súhlasu informačné letáky, web stránka, médiá a pod.)

ZÁVER

Zabezpečenie dostupnosti sociálnych služieb na komunitnej úrovni je v súlade s požiadavkami a princípmi uplatňovanými v medzinárodných ľudsko-právnych dokumentoch, ale aj s princípmi Európskeho spoločenstva o rozvoji sociálnych služieb orientovaných na občana. Vzhľadom na dôsledky starnutia populácie spojené i s predlžujúcim sa vekom dožitia, spojeným s nárastom počtu starších ľudí odkázaných na dlhodobú sociálno-zdravotnú starostlivosť, je potrebné vytvárať podmienky na dostupnosť a udržateľnosť tejto starostlivosti.

Predmetná smernica upravuje a definuje postupy smerujúce k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb poskytovaných Psychosociálnym centrom v Košiciach.

Občania mesta Košice a jeho okolia ako aj samotní užívatelia sociálnych služieb majú právo na primerane dostupnú sieť kvalitných sociálnych služieb. Dôraz na kvalitu je podmienený najmä tým, že sociálne služby v rámci organizačnej štruktúry PSC sú poskytované s použitím verejných

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Podmienky kvality sociálnych služieb PSC	Číslo smernice 28/2020
---	---	---------------------------

finančných prostriedkov.

V súlade s Národnými prioritami rozvoja sociálnych služieb je nutné zabezpečiť realizáciu práva občana na poskytovanie sociálnej služby so zohľadnením ľudsko-právneho, nediskriminačného prístupu, s dôrazom na rešpektovanie ľudskej dôstojnosti, zabezpečiť dostupnosť sociálnych služieb v súlade s potrebami cieľových skupín a komunity, zabezpečiť rozvoj sociálnych služieb dostupných pre osoby v segregovaných lokalitách s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby, zvýšiť dostupnosť komunitných sociálnych služieb s dôrazom na rozvoj sociálnych služieb pre rodinu, ktorá sa stará o svojho člena, odkázaného na pomoc inej osoby pri sebaobslužbe, deinštitucionalizovať sociálne služby, presadiť princíp integrovanej dlhodobej zdravotno-sociálnej starostlivosti, zaviesť systém zabezpečenia a hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Zodpovednosť za dodržiavanie podmienok kvality sociálnych služieb PSC

Všetci zamestnanci PSC v súlade so svojou náplňou práce

Kontrola dodržiavania podmienok kvality sociálnych služieb PSC

Zodpovedné osoby:

Podmienky kvality Denný stacionár – Mgr. Zuzana Kohútová

Podmienky kvality ZNB a Útulok – Mgr. Ľubomír Soľák

Podmienky kvality Komunitné centrum – Petra Lukáčsová Spielvogelová

Podmienky kvality za sociálny úsek – Mgr. Ľubomír Soľák

(pozn. Poverená osoba zodpovedná za dodržiavanie kritérií kvality vždy za jednu sociálnu službu)

Administratíva spojená s podmienkami kvality – PhDr. Daniela Jároši

Frekvencia: Priebežne aspoň raz mesačne

Termín: Priebežný a stály

Výstup z kontroly: Podlieha povinnosti informovať riaditeľa PSC. Slúži ako podnet na zvyšovanie úrovne podmienok kvality sociálnych služieb

PRÍLOHY: