

**Smernica č. 33/2021**

**Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb**

|  |  |
| --- | --- |
| **Číslo spisu:** |  |
| **Účinnosť od:** |  |
| **Kľúčové slová:** | Spokojnosť, Dotazník, Kvalita, Práva |
| **Záväznosť pre:** | Klientov a zamestnancov PSC, Košice |
| **Zrušuje sa interný predpis:** |  |

**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** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Schvaľovanie**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Funkcia** | **Titul, meno, priezvisko** | **Podpis** | **Dátum** |
| Zodpovedný za vydanie | Mgr. Ľubomír SoľákPhDr. Daniela Jároši |  |  |
| **Schválil** |  |  |  |
| Riaditeľka PSC | Mgr. Beáta Horváthová |  |  |

**PREAMBULA**

Psychosociálne centrum Košice ako poskytovateľ sociálnych služieb má v písomnej forme definované a zverejnené postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb.

Psychosociálne centrum Košice ako poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a dbá na dôsledné dodržiavanie stanovených postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb.

Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb sa vykonávajú odborne prostredníctvom odporúčaných metód a techník vyhodnocovania kvality poskytovaných sociálnych služieb. Organizácia tieto metódy a techniky aktívne realizuje.

Stanovené postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb sú orientované na:

– zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby,

– dodržiavanie holistického (celostného) prístupu,

– na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

Sú používané flexibilne, cielene a transparentne.

1

**Charakteristika základných pojmov**

**Kvalita** – schopnosť množiny vlastných charakteristík produktu, systému alebo procesu spĺňať požiadavky klientov a ďalších zainteresovaných strán.

**Spokojnosť** – subjektívny pocit prijímateľa sociálnej služby, odrážajúci vlastné očakávania, túžby či naplnenie potrieb pri poskytovaní sociálnej služby.

**Dotazník** – výskumný (resp. prieskumný) a vyhodnocovací nástroj používaný na hromadné a pomerne rýchle zisťovanie informácií o poskytovanej službe, spokojnosti klientov a slúži pre potreby vyhodnocovania kvality poskytovanej sociálnej služby.

**2**

**ÚVODNÉ USTANOVENIA**

**a)** Toto usmernenie definuje metódy a postupy na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb v Psychosociálnom centre Košice.

**b)** Postupy sú spracované v súlade s platnou legislatívou a to najmä so Zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách s dôrazom na vykonávanie činností, ktoré zvyšujú kvalitu poskytovanej sociálnej služby.

**c)** Smernica Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb je záväzná pre zamestnancov Psychosociálneho centra Košice a podlieha pravidelnej aktualizácii.

Sociálne služby v rámci organizačnej štruktúry Psychosociálneho centra Košice sú:

* Denný stacionár (ďalej len DS) – ambulantná forma,
* Zariadenie núdzového bývania (ďalej len ZNB) – pobytová forma,
* Útulok – pobytová forma,
* Komunitné centrum (ďalej len KC) – ambulantná forma,
* Poradňa špecializovaného sociálneho poradenstva (ďalej len PŠSP) – ambulantná forma.

Organizácia PSC ako poskytovateľ sociálnych služieb garantuje odbornosť v kontexte poskytovaných služieb.

Využíva odborné kompetencie svojich zamestnancov a prostredníctvom odborných metód a techník v rámci sociálnej práce a sociálnych služieb zabezpečuje odborný výkon danej sociálne služby.

Vychádza z overených, pre prijímateľa sociálnych služieb (vzhľadom na jeho individuálne špecifiká) vhodných postupov, zohľadňuje ich efektivitu a navrhuje najoptimálnejšie alternatívy v rámci riešenia sociálneho problému prijímateľa a podpory jeho autonómie v rozhodovaní o spôsobe a forme riešenia.

**3**

**Priama implementácia postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb**

Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb sú jedným z východiskových nástrojov v oblasti kvality poskytovaných sociálnych 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. tak, aby napĺňala najmä 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 sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Štandard pre K2.9:

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 pre K2.9

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.

**4**

**Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb**

**Právo prejavu a vyjadrovania názorov**

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb.

Každý klient Psychosociálneho centra, jeho zákonný zástupca, ďalší účastník, ako aj rodinní príslušníci, má právo podať sťažnosť na kvalitu poskytovaných služieb. O tomto práve je užívateľ informovaný pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Ak klient prejaví ústne nespokojnosť s kvalitou sociálnej služby, je informovaný o možnosti podať sťažnosť či už anonymne (vhodením podnetu do schránky sťažností a podnetov), alebo písomne (podanie sťažnosti, vyplnenie dotazníka).

* PSC má písomne vypracovanú internú smernicu č.17 Podávanie a vybavovanie sťažností.
* Jednotlivé sociálne služby PSC (DS, KC, PŠSP, Útulok a ZNB) majú vypracovaný Domáci poriadok, v ktorom je opísaný postup podávania sťažností. Každý klient sociálnej služby je pri uzavretí zmluvy o poskytnutie sociálnej služby informovaný o tomto domácim poriadkom.
* 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 v internej smernici definuje konkrétneho zamestnanca, ktorého úlohou je aktívne zastrešovať oblasť zisťovania spokojnosti so službami, súčasne výsledky spokojnosti vyhodnocuje a predkladá svojmu nadriadenému.
* PSC pravidelne kontroluje a monitoruje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a realizuje v tejto oblasti vzdelávania a supervízie.
* 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 je v špecifických prípadoch hodnotenie spokojnosti užívateľa vypracovávané odborným pracovníkom v spolupráci s klientom resp. na základe jeho vyjadrení, zároveň ukladá povinnosť autorizácie klientom.
* PSC má k dispozícii vypracované hodnotiace symboly (emotikony) pre zjednodušené hodnotenie kvality sociálnych služieb

**Schránka prianí, sťažností a nápadov**

K anonymnému podávaniu sťažností slúži aj schránka prianí, sťažností, ale súčasne aj nápadov. Túto schránku má každá sociálna služba PSC Košice na viditeľnom mieste, a každý klient je o tejto schránke ústne upovedomený. Pri zisťovaní spokojnosti so sociálnou službou PSC 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.).

Táto schránka je kontrolovaná na dennej báze sociálnym pracovníkom. V prípade nájdenia sťažností postupuje sociálny pracovník v súlade so Smernicou č. 17 o podávaní a vybavovaní sťažností.

PSC reaguje na každú sťažnosť, pripomienku, námietku alebo návrh ohľadom kvality poskytovania sociálnej služby a jednotlivé sťažnosti a ich riešenie zohľadňuje pri činnosti. 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.

Zriadená schránka na podnety, návrhy, príp. sťažnosti Denného stacionára je umiestnená v Psychosociálnom centre na ul. Löfflerova č. 2 v Košiciach vo vestibule pred vstupom do budovy.

Schránkasťažností alebo podnetov pracoviska Adlerova 4 Košicesa nachádza na medziposchodí pri kanceláriách sociálnych pracovníkov. Slúži pre sociálne služby Útulok, ZNB a KC.

Poradňa špecializovaného sociálneho poradenstva na Južnej triede 23 má umiestnenú schránku prianí a podnetov **„Váš názor nás zaujíma“** vo vstupnej hale, kde majú prijímatelia sociálnej služby k dispozícii aj Dotazník spätnej väzby.

Schránky sa kontrolujú priebežne z dôvodu zachovania anonymity respondenta.

**Dotazníky pre prijímateľov sociálnej služby**

V súvislosti s činnosťou a aktivitami jednotlivých sociálnych služieb PSC je dôležité identifikovať oblasť silných a slabých stránok, možnosti ďalšieho zlepšovania, ale aj možných hrozieb ovplyvňujúcich činnosť týchto aktivít. Identifikáciu je možné realizovať prostredníctvom získavania spätnej väzby prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, od užívateľov a  účastníkov na činnostiach a aktivitách, ale aj od ďalších členov komunity, rodinných príbuzných. Spätná väzba je získavaná formou dotazníkov, ktoré majú písomnú podobu. Dotazníky sú vypracované v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa sociálnej služby (pravidlá ľahko čitateľného textu), primerané 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.

Pri ukončení zmluvy o sociálnu službu, alebo pri odchode zo zariadení poskytujúcich sociálnu službu majú prijímatelia sociálnej služby k dispozícii Dotazník spokojnosti pri odchode zo zariadenia, ktorý je v kancelárii sociálnych pracovníkov a slúži k hodnoteniu a zvyšovaniu kvality sociálnych služieb.

**Denný stacionár**

Klienti sa majú možnosť vyjadriť anonymne prostredníctvom dotazníka približne raz za ¼ rok. Obsahom dotazníka sú otázky zamerané na kvalitu poskytovanej sociálnej. služby, hodnotenie prístupu odborného personálu, vzťahy medzi klientmi.

**Komunitné centrum**

Pravidelne raz za ¼ rok sa poskytujú hodnotiace dotazníky spätnej väzby zamerané na zhodnotenie kvality poskytovania sociálnej služby, vyjadrenie spokojnosti s jednotlivými činnosťami a skupinovými aktivitami. V dotazníku majú priestor na návrh skupinových aktivít, akcií, výletov a podobne. Dotazníky sú im odovzdané priamo na stretnutí komunity, alebo priebežne sú im odovzdávané v kancelárii Komunitného centra. Vyplnené dotazníky vhadzujú do schránky prianí a sťažností na medziposchodí pri kanceláriách sociálnych pracovníkov.

**ZNB a Útulok**

Pravidelne raz za ¼ rok sa poskytujú dotazníky kvality, zamerané na zhodnotenie prístupu sociálnych pracovníkov, psychológa, vrátnikov, vzťahy medzi klientmi, aktivity a kvalitu vybavenia zariadení. Daný dotazník vypĺňajú klienti anonymne a vhadzujú ho do schránky medziposchodí pri kanceláriách sociálnych pracovníkov.

**Poradňa špecializovaného sociálneho poradenstva**

Klienti využívajúci sociálnu službu Poradňa sociálneho poradenstva majú k dispozícii Dotazník spätnej väzby, ktorý je voľne prístupný vo vstupnej hale poradne pri Schránke prianí a podnetov **„Váš názor nás zaujíma“.** Dotazník je zameraný na kvalitu poskytnutej sociálnej služby.

Sociálny poradca aktívne ponúka klientovi možnosť vyjadriť sa ku kvalite poskytnutej sociálnej služby prostredníctvom Dotazníka.

Vyplnený dotazník vypĺňajú klienti anonymne a vhadzujú ho do schránky vo vstupnej hale poradne.

**Hodnotenie dotazníkov**

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.).

Dotazníky sa hodnotia raz za ¼ jednotlivo pre každú sociálnu službu. Odborný personál na základe anonymných odpovedí prehodnocuje a rieši úlohy vyplývajúce z vyplnených dotazníkov.

PSC v internej smernici definuje konkrétneho zamestnanca, ktorého úlohou je aktívne zastrešovať oblasť zisťovania spokojnosti so službami, súčasne výsledky spokojnosti vyhodnocuje a predkladá svojmu nadriadenému.

Vyhodnotenie jednotlivých činností a aktivít sa realizuje minimálne raz za rok a zohľadňuje sa v aktualizácii Plánu činnosti jednotlivých sociálnych služieb. Výstupy z hodnotenia dotazníkov, sťažností a prianí, mapovaní potrieb prijímateľov sociálnych služieb slúžia na zvyšovanie kvality sociálnych služieb.

**Samospráva klientov PSC**

**Denný stacionár**

Klienti v DS si raz za pol roka volia medzi sebou radu DS.

Jednotliví členovia rady sú zodpovední za nasledovné oblasti:

- hygiena a čistota v DS,

- hygiena a čistota vo vyhradených priestoroch pre prijímanie stravy (kuchynský pult, riad, príslušenstvo…),

- starostlivosť o kvety v interiéri a exteriéri zariadenia,

- skrášľovanie prostredia,

- evidencia pokladne DS,

- vedenie kroniky DS.

Zvolení členovia rady sú zodpovední za zverené oblasti a pri zistení nedostatkov priamo komunikujú s klientmi a odborným personálom. Spolupracujú pri ročnom a mesačnom plánovaní aktivít , prinášajú podnety, návrhy na zlepšenie a skvalitnenie činnosti v DS.

**ZNB a Útulok**

Klienti ZNB a Útulku si pravidelne raz za pol roka volia medzi sebou zástupcov, ktorí v užšom kruhu spolupracujú s vedením zariadení. Zástupcovia klientov sú zodpovední za nasledovné oblasti:

- kontrola hygieny a čistoty v zariadení,

- kontrola hygieny a čistoty okolia zariadenia,

- kontrola čistoty klubovne a vytváranie nástenky s informáciami, ktorá sa nachádza na prízemí oproti vrátnici.

Klienti si medzi sebou zvolia zástupcov, ktorí zodpovedajú za zverené oblasti a pri zistení nedostatkov priamo komunikujú s klientmi. Pri nespolupráci a pokračovaní v nevhodnom správaní komunikujú tieto nedostatky - podnety s vedením zariadení (sociálnymi pracovníkmi). Taktiež prinášajú podnety na zlepšenie chodu a skvalitnenie poskytovaných služieb od klientov.

**Stretnutia komunity**

**Denný stacionár**

Pravidelne raz za mesiac sa konajú stretnutia PSS, členov rady a odborného personálu. Na týchto stretnutiach sa prejednávajú vzniknuté nedostatky, problémy, sťažnosti a spôsob ich riešenia, ale aj celková činnosť v DS. K jednotlivým témam majú možnosť sa vyjadriť, pripadne podať návrhy na zlepšenie alebo odstránenie nedostatkov všetci zúčastnení na stretnutí. Z týchto stretnutí sa robí písomný záznam.

**Komunitné centrum**

V KC pravidelne raz za mesiac sa organizujú stretnutia komunity, na ktorých sa stretávajú klienti KC spolu so sociálnymi pracovníkmi Komunitného centra, prípadne ďalšími zamestnancami Psychosociálneho centra. Na stretnutí komunity sa odovzdávajú informácie o aktuálnych problémoch zo života komunity , ľudsko-právnych otázkach, klienti podávajú podnety, návrhy poprípade sťažnosti. Taktiež sa sprostredkovávajú informácie o plánovaných aktivitách – akciách, realizovaných projektoch. Raz ročne sa aktualizujú Pravidlá pre užívateľov služby v KC, ktoré si určujú klienti spolu s pracovníkmi komunitného centra.

**Útulok a ZNB**

Pravidelne raz za mesiac sa konajú v klubovni Foreresta Gumpa komunitné stretnutia, na ktorých sa stretávajú klienti ZNB a Útulku spolu so sociálnymi pracovníkmi, prípadne ďalšími zamestnancami Psychosociálneho centra. Na komunitnom stretnutí sa odovzdávajú informácie týkajúce sa chodu zariadenia, zmien, ľudsko-právnych otázok, podnety, návrhy a sťažnosti od klientov. Taktiež sa sprostredkovávajú informácie o plánovaných zmenách, aktivitách – akciách, realizovaných projektoch. Stretnutia slúžia na skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb.

**5**

**ZODPOVEDNOSŤ A PRÁVOMOC**

Zodpovednosť, právomoc a vzájomné vzťahy pracovníkov, ktorí riadia, vykonávajú a overujú činnosti ovplyvňujúce kvalitu, sú vymedzené v Organizačnom poriadku PSC a v pracovných náplniach jednotlivých pracovníkov podľa ich funkčného zaradenia, ktoré tvoria súčasť ich pracovnej zmluvy.

Za spracovanie a aktualizáciu tejto smernice, ako aj jej realizáciu v praxi je zodpovedná poverená osoba.

**6**

**Súvisiace dokumenty a legislatíva**

Uvádzajú sú dokumenty, na ktoré sú odkazy v tejto smernici a zároveň majú priamu súvislosť so zabezpečovaním jednotlivých činností popísaných v tejto smernici:

Medzinárodná úroveň:

– Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN (1948)

– Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (1950)

– Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)

– Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím OSN (2006, ratif. 2010)

– Charta základných práv Európskej únie (2007)

Národná úroveň:

– 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

Interná úroveň:

– 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

– Smernica Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC

– Smernica Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb

– Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzení

– Smernica Informačná stratégia

– SmernicaPravidlá riešenia krízových situácií + Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách

– Smernica Strategická vízia PSC

– Smernica Podmienky kvality sociálnych služieb PSC

– Smernica Plán profesijného rozvoja zamestnancov

– Smernica Postup pri adaptácii nových zamestnancov

– Smernica Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby

– Smernica Podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite sociálnych služieb

– Smernica Vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb

**7**

**ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Smernica platí pre všetky organizačné úseky Psychosociálneho centra Košice odo dňa účinnosti.

Smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov organizácie, ktorí sú so zamestnávateľom v pracovnoprávnom alebo obdobnom pracovnom vzťahu (napr. dobrovoľníkov, absolventov, študentov a pod.).

Obsah smernice je aktualizovaný a upravovaný poverenou osobou organizácie. Kontrola prebieha aspoň dvakrát ročne, v prípade legislatívnych zmien bezodkladne.

Smernica je dostupná pre zamestnancov v elektronickej podobe na internom elektronickom úložisku a v tlačenej podobe u zodpovednej osoby.

**Prílohy:**

Dotazník Denný stacionár

Dotazník ZNB a Útulok

Dotazník Komunitné centrum

Dotazník Poradňa ŠSP

**PRÍLOHA 1**

**Dotazník Denný stacionár**

**NÁVRHY , NÁMETY A  HODNOTENIE**

**POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB**

**1. Priestory Denného stacionára** ( ďalej len DS )

Ste spokojný so zariadením DS (nábytok...) áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný so spoločnými priestormi DS áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný s vybavením DS ( chladnička... áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný s čistotou v zariadení DS? áno nie čiastočne neviem

Uveďte ďalšie dôvody nespokojnosti s priestormi a zariadením DS, uveďte návrhy na ich zlepšenie:

.......................................................................................................................................................

**2. Stravovanie**

Ste spokojný so stravou? áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný s pestrosťou stravy? áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný s chuťou stravy? áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný s veľkosťou porcií? áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný s teplotou podávanej stravy? áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný s časom podávania stravy? áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný s kultúrou podávania stravy? áno nie čiastočne neviem

Uveďte ďalšie dôvody nespokojnosti so stravovaním a návrhy na zlepšenie stravovania:

......................................................................................................................................................

**3. Poskytované sociálne služby**

Ste spokojný s  programom a aktivitami v DS? áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný s prístupom odborného personálu v DS ? áno nie čiastočne neviem

Uveďte ďalšie dôvody nespokojnosti so sociálnymi službami a návrhy na ich zlepšenie:

.......................................................................................................................................................

**4. Vzťahy medzi jednotlivými klientmi**

Ste spokojný so vzťahmi s inými klientmi? áno nie čiastočne neviem

Uveďte ďalšie dôvody nespokojnosti vo vzťahoch s ostatnými klientmi v zariadení a návrhy na ich zlepšenie:

......................................................................................................................................................

**6. Vzťahy medzi zamestnancami zariadenia a klientmi**

Ste spokojný s prácou a prístupom psychológa ? áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný s prácou a prístupom sociálneho pracovníka ? áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný s prístupom vedenia zariadenia? áno nie čiastočne neviem

Ste spokojný s prístupom ostatných zamestnancov? áno nie čiastočne neviem

Uveďte ďalšie dôvody nespokojnosti s prácou a s prístupom zamestnancov zariadenia a návrhy na ich zlepšenie:

.......................................................................................................................................................

**PRÍLOHA 2**

**Dotazník ZNB a útulok**

# Dotazník spokojnosti klienta

1. **Forma sociálnej služby: a) pobytová v zariadení núdzového bývania**

 **b) pobytová v útulku**

1. **Do akej miery ste spokojný s priestorovými podmienkami pri poskytovaní sociálnej služby?**

Ohodnoťte známkou ako v škole, najlepšia je známka 1 a najhoršia známka 5

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Vybavenie izby** |  |  |  |  |  |
| **Veľkosť izby** |  |  |  |  |  |
| **Vybavenie kuchyne** |  |  |  |  |  |

1. **Do akej miery ste spokojný s prístupom zamestnancov a personálu k Vám a Vašej situácii ?**

Ohodnoťte známkou ako v škole, najlepšia je známka 1 a najhoršia známka 5

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Spokojnosť s prístupom sociálneho pracovníka** |  |  |  |  |  |
| **Spokojnosť s komunikáciou so sociálnym pracovníkom** |  |  |  |  |  |
| **Spokojnosť s konkrétnou pomocou pri riešení mojej životnej situácie** |  |  |  |  |  |
| **Spokojnosť s časom, ktorý mi sociálny pracovník venuje** |  |  |  |  |  |
| **Spokojnosť s prístupom ďalšieho personálu** |  |  |  |  |  |
| **Spokojnosť s prístupom vedúceho zariadenia** |  |  |  |  |  |

1. **Cítite sa v zariadení bezpečne?**
2. **Priestor pre Vaše pripomienky a návrhy:**

**Dátum:**

**PRÍLOHA 3**

**Dotazník Komunitné centrum**

**Dotazník Komunitného centra Adlerova 4**

Dotazník je zameraný na hodnotenie služieb, pravidelných aktivít KC a mapovanie záujmu o jednotlivé aktivity. Pomocou smajlíkov ohodnoťte jednotlivé aktivity - smajlíky vyjadrujú pocit: nadšený - spokojný - neutrálny - nespokojný

**Dotazník je anonymný**

|  |
| --- |
| 1. **Doučovanie pre deti** (doučovanie žiakov základnej školy)

 **Máte záujem o túto aktivitu? Áno Nie** .............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................. |
| 1. **Spoločné varenie a pečenie** (varenie a pečenie jednoduchých jedál z dostupných a lacných potravín)

 **Máte záujem o túto aktivitu? Áno Nie** .............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................. |
| 1. **ARTE mini** (relaxačno-tvorivé stretnutia s dospelými i mládežou: práca maľbou, kolážou, modelovaním a pod.)

 **Máte záujem o túto aktivitu? Áno Nie** .............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................. |
| 1. **Besedy pre mládež** (zamerané na rôzne témy zo života: alkohol, drogy, záškoláctvo, sexbiznis, vzťahy s rodičmi a pod.)

 **Máte záujem o túto aktivitu? Áno Nie** .............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................. |
| 1. **Výtvarný krúžok pre deti** (tvorivá činnosť s deťmi prvého stupňa ZŠ)

 **Máte záujem o túto aktivitu? Áno Nie** .............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................. |
| 1. **Tvorivá dielňa** (kreatívne ručné práce, výroba dekorácií, mydiel, sviečok a pod.)

 **Máte záujem o túto aktivitu? Áno Nie** .............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................. |

|  |
| --- |
| 1. **Skupinové sedenie so psychologičkou** (zaujímavé sedenie zamerané na pomoc a rady pri výchove detí a na rozvoj osobnosti)

 **Máte záujem o túto aktivitu? Áno Nie** .............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................. |
| 1. **Počítačový krúžok** (zameraný na výučbu základov práce s počítačom – písanie, internet a pod.)

 **Máte záujem o túto aktivitu? Áno Nie** .............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................. |
|  |

1. **Preventívne prednášky a besedy** (stretnutia na rôzne témy ako napr. finančná gramotnosť, písanie životopisov, správna hygiena, výchova detí a iné.)

****

 **Máte záujem o túto aktivitu? Áno Nie**

****....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

1. **Ste spokojný s priestormi KC a jeho vybavením?**

Napíšte nám čo sa Vám v našom KC páči, čo by ste zmenili alebo čo Vám naopak chýba:

****....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

1. **Ako ste spokojný s pracovníkmi KC?**

Napíšte nám ako ste spokojný s prístupom a komunikáciou komunitných pracovníkov:

....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**Tu je priestor pre Vás a Vaše podnety. Môžete sem napísať aj Vaše nápady na aktivity alebo sa vyjadriť k iným aktivitám, ktoré Komunitné centrum organizuje.** (Máte napríklad nápady na nejaký výlet? Chcete napísať niečo o aktivitách, ktoré sme nespomenuli? Napr. *Rodinné sedenia, Komunitné stretnutia, rôzne prednášky, Spoznaj svoju osobnosť, výlety, Blší trh a pod.)*

**Na Vašom názore nám záleží, napíšte nám :)**

...........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**** Ďakujeme za vyplnenie dotazníka

**PRÍLOHA 4**

**Dotazník Poradňa šsp**

Dobrý deň,

sme radi, že ste využili naše služby pri riešení Vášho problému. Dovoľte nám požiadať Vás o spoluprácu pri zisťovaní úrovne kvality poskytnutej sociálnej služby (odbornej činnosti) mestskej príspevkovej organizácie Psychosociálne centrum Košice. Dotazník je anonymný a je zameraný na spokojnosť so službou sociálneho poradenstva z pohľadu klienta. Záleží nám na názore každého občana/klienta.

Odpoveď označte krížikom vo vyhradenom poli. Vždy vedľa otázky môžete uviesť doplňujúce poznámky k Vašej odpovedi, ktoré by sme vedeli využiť pre zlepšenie kvality služby občanom.

**DOTAZNÍK spätnej väzby**

**Časť A: Základné štatistické údaje**

1. 1) Pohlavie:

Muž

Žena

1. 2) Vek:

18 až 35 rokov

36 až 56 rokov

57 a viac

Nechcem uviesť

1. 3) Vzdelanie:

 Základné

Stredoškolské

Vysokoškolské

 Nechcem uviesť

**Časť B: Spokojnosť s kvalitou poskytnutej sociálnej služby z pohľadu technických parametrov**

1. 4) Boli ste spokojný/á s umiestnením poradne vzhľadom na dostupnosť sociálnej služby?

(napr. zastávka MHD, orientácia na centrum, parkovanie)

Áno

Nie

Nechcem sa vyjadriť

Slovné doplnenie: ...............................................................................................................

1. 5) Boli ste spokojný/á s prostredím, v ktorom Vám bola poskytnutá služba sociálneho poradenstva?

(napr. priestorové riešenie, technická vybavenosť, bezbariérovosť)

Áno

Nie

Nechcem sa vyjadriť

Slovné doplnenie: ...............................................................................................................

1. 6) Vyhovuje Vám otvárací čas kancelárie sociálneho poradenstva?

(napr. frekvencia dní, stránkové hodiny)

Áno

Nie

Nechcem sa vyjadriť

Slovné doplnenie: ...............................................................................................................

1. 7) Myslíte si, že naše sociálne poradenstvo je dostatočne prezentované?

(napr. informácií v médiách, webová stránka, označenie poradne, zverejnenie kontaktov a pod.)

Áno

Nie

Nechcem sa vyjadriť

Slovné doplnenie: ...............................................................................................................

**Časť C: Spokojnosť s kvalitou poskytnutej sociálnej služby z pohľadu personálnych parametrov**

1. 8) Boli ste spokojný/á s kvalifikovanosťou personálu pri poskytnutej službe sociálneho poradenstva? (napr. odborné vedomosti poradcu, profesionalita, konkrétna odborná pomoc)

Áno

Nie

Nechcem sa vyjadriť

Slovné doplnenie: ...............................................................................................................

1. 9) Boli ste spokojný/á s prístupom poradcu počas poskytnutej služby sociálneho poradenstva?

(napr. individuálny prístup, použitý slovník, empatia, čestnosť, správanie)

Áno

Nie

Nechcem sa vyjadriť

Slovné doplnenie: ...............................................................................................................

**Časť D: Spokojnosť s kvalitou poskytnutej sociálnej služby sociálneho poradenstva**

1. 10) Naplnila poskytnutá služba sociálneho poradenstva Vaše očakávania pri riešení Vášho problému? (napr. zrozumiteľnosť podávaných informácií, výsledný efekt, dojem z poradenstva)

Áno

Nie

Čiastočne

Nechcem sa vyjadriť

Slovné doplnenie: ...............................................................................................................

1. 11) Ktorý prvok sociálneho poradenstva má podľa Vášho názoru najväčší vplyv na kvalitu služby? (Ktorý prvok bol pre Vás najdôležitejší a najviac na Vás zapôsobil.)

Dostupnosť (umiestnenie, telefonická a elektronická služba) Priestory (dispozičné riešenie, útulnosť, bezbariérovosť)

Zariadenie (technické vybavenie, účelovosť, nábytok)

Sociálny poradca (osobnosť, správanie, odbornosť, postoje)

Slovné doplnenie: ...............................................................................................................

**ĎAKUJEME ZA VÁŠ ČAS PRI VYPLŇOVANÍ DOTAZNÍKA**