

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------



PSYCHOSOCIÁLNE
CENTRUM KOŠICE

Smernica č. 33/2024
Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb

Číslo spisu:	
Účinnosť od:	01. 10. 2024 – Aktualizácia
Kľúčové slová:	Spokojnosť, Dotazník, Kvalita, Práva
Záväznosť pre:	Prijímateľov SoS a zamestnancov PSC, Košice
Zrušuje sa interný predpis:	

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice	Číslo smernice
	Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	33/2024

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 Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

Schvaľovanie

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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

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 prijímateľov SoS 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 prijímateľov sociálnej služby 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.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

Sociálne služby v rámci organizačnej štruktúry Psychosociálneho centra Košice sú:

- Denný stacionár (ďalej len DS) – ambulánna forma,
- Zariadenie núdzového bývania (ďalej len ZNB) – pobytová forma,
- Útulok – pobytová forma,
- Komunitné centrum (ďalej len KC) – ambulánna forma,
- Poradňa špecializovaného sociálneho poradenstva (ďalej len PŠSP) – ambulánna 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 sociálnej 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 služieb v súlade s Prílohou č. 2 (Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby) Zákona č. 448/2008 Z. z. v znení Zákona č. 485/2013 Z. z. tak, aby napĺňali najmä kritérium:

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

Štandard

Poskytovateľ sociálnej služby informuje a sprístupní prijímateľom sociálnej služby mechanizmy/spôsobu nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytovanú sociálnu službu. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť. Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.

a tiež napĺňa kritériá:

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

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

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

1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony.

1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách

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

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 prijímateľ SoS 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 prijímateľ SoS 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 prijímateľ sociálnej služby je pri uzavretí zmluvy o poskytnutie sociálnej služby informovaný o tomto domácom 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.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

- PSC sa snaží užívateľa služieb v čo najmenšej možnej miere zaťažovať byrokratickými postupmi, a preto je v špecifických prípadoch hodnotenie spokojnosti užívateľa vypracované odborným pracovníkom v spolupráci s prijímateľom resp. na základe jeho vyjadrení, zároveň ukladá povinnosť autorizácie prijímateľom.

- 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 prijímateľ SoS 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 nájdania 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.

Schránka sťažností alebo podnetov pracoviska Adlerova 4 Košice sa 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. Spätňá 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.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

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

Prijímatelia SoS 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 prijímateľmi.

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 prijímateľmi, aktivity a kvalitu vybavenia zariadení. Daný dotazník vyplňajú prijímatelia SoS anonymne a vhadzujú ho do schránky medziposchodí pri kanceláriách sociálnych pracovníkov.

Poradňa špecializovaného sociálneho poradenstva

Prijímatelia SoS 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 prijímateľovi možnosť vyjadriť sa ku kvalite poskytnutej sociálnej služby prostredníctvom Dotazníka.

Vyplnený dotazník vyplňajú prijímatelia 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.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

Samospráva prijímateľov sociálnych služieb PSC

Denný stacionár

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

Jednotliví členovia rady spolupracujú v oblastiach:

- hygiena a čistota v SoS 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 SoS DS,
- vedenie kroniky SoS DS.

Zvolení členovia rady spolupracujú pri zverených oblastiach a pri zistení nedostatkov priamo komunikujú s prijímateľmi SoS a odborným personálom. Spolupracujú pri ročnom a mesačnom plánovaní aktivít, prinášajú podnety, návrhy na zlepšenie a skvalitnenie činnosti v SoS DS.

ZNB a Útulok

Prijímatelia SoS ZNB a Útulku si pravidelne raz za pol roka volia medzi sebou zástupcov, ktorí v užšom kruhu spolupracujú s vedením zariadení. Zástupcovia prijímateľov SoS spolupracujú v oblastiach:

- 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.

Prijímatelia SoS si medzi sebou zvolia zástupcov, ktorí spolupracujú pri zverených oblastiach a pri zistení nedostatkov priamo komunikujú s prijímateľmi SoS. 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 prijímateľov.

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, prípadne 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 prijímatelia SoS 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, prijímatelia podávajú podnety, návrhy poprípade sťažnosti. Taktiež sa sprostredkovávajú informácie o plánovaných aktivitách – akciách, realizovaných

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

projektoch. Raz ročne sa aktualizujú Pravidlá pre užívateľov služby v KC, ktoré si určujú prijímatelia SoS spolu s pracovníkmi Komunitného centra.

Útulok a ZNB

Pravidelne raz za mesiac sa konajú v klubovni Foresta Gumpa komunitné stretnutia, na ktorých sa stretávajú prijímatelia SoS 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 prijímateľov. 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.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

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:

- Zriaďovateľská listina s príslušnými dodatkami
- Základné dokumenty Mesta Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC
- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby
- VZN Mesta Košice 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 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- 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
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií + Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách
- Smernica Strategická vízia 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 Vnútorne 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 raz ročne, v prípade legislatívnych zmien sa smernica aktuálne upraví bezodkladne (na základe významných zmien napr. v legislatíve, zriaďovateľskej listine, organizačnej štruktúre, poslaní a cieľoch organizácie).

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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

Prílohy:

Dotazník Denný stacionár

Dotazník ZNB a Útulok

Dotazník Komunitné centrum

Dotazník Poradňa ŠSP

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

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 / prijímateľmi SoS

Ste spokojný so vzťahmi s inými klientmi / prijímateľmi SoS?	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 / prijímateľmi SoS

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:

.....

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

PRÍLOHA 2
DOTAZNÍK ZNB A ÚTULOK

Dotazník spokojnosti klienta / prijímateľa SoS

- 1. Forma sociálnej služby: a) pobytová v zariadení núdzového bývania
b) pobytová v útulku**
- 2. 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					

- 3. 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					

- 4. Cítite sa v zariadení bezpečne?**
- 5. Priestor pre Vaše pripomienky a návrhy:**

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

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



.....

2. Spoločné varenie a pečenie (varenie a pečenie jednoduchých jedál z dostupných a lacných potravín)

Máte záujem o túto aktivitu?

Áno

Nie



.....

3. ARTE mini (relaxačno-tvorivé stretnutia s dospelými i mládežou: práca maľbou, kolážou, modelovaním a pod.)

Máte záujem o túto aktivitu?

Áno

Nie



.....

4. 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



.....

5. Výtvarný krúžok pre deti (tvorivá činnosť s deťmi prvého stupňa ZŠ)

Máte záujem o túto aktivitu?

Áno

Nie



.....

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

6. Tvorivá dielňa (kreatívne ručné práce, výroba dekorácií, mydiel, sviečok a pod.)

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



.....

7. 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**



.....

8. Počítačový krúžok (zameraný na výučbu základov práce s počítačom – písanie, internet a pod.)

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



.....

9. 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**



.....

10. 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:

.....

11. 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 :)

.....

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

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/prijímateľa SoS. Záleží nám na názore každého občana/klienta/prijímateľa SoS.

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) Pohlavie:

Muž

Žena

2) Vek:

18 až 35 rokov

36 až 56 rokov

57 a viac

Nechcem uviesť

3) Vzdelanie:

Základné

Stredoškolské

Vysokoškolské

Nechcem uviesť

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

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:

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:

6) Vyhovuje Vám otvárací čas kancelárie sociálneho poradenstva?

(napr. frekvencia dní, stránkové hodiny)

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

Áno

Nie

Nechcem sa vyjadriť

Slovné doplnenie:

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

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:

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

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:

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:

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 33/2024
---	---	----------------------------------

ĎAKUJEME ZA VÁŠ ČAS PRI VYPLŇOVANÍ DOTAZNÍKA