

Štandardy kvality sociálnej služby – MČ Petržalka, Terénna sociálna práca krízovej intervencie

Pojem prijímateľ sociálnej služby v zmysle zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej ako „prijímateľ“) označuje osobu, ktorej je poskytovaná sociálna služba. V jednotnom aj množnom čísle a vo všetkých pádoch, myslia sa osoby mužského aj ženského pohlavia. Terénna sociálna služba krízovej intervencie - (ďalej len ako „TSSKI“)

I. Procedurálne podmienky

1.1 Účel a obsah poskytovania sociálnej služby

MČ Petržalka má vypracovanú a zverejnenú víziu, ciele a princípy TSSKI. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálu prijímateľa pre spoločnosť. Pracovníci rešpektujú individuálne potreby, schopnosti a možnosti prijímateľa.

1.2 Dostupnosť sociálnej služby

Služba je dostupná pre všetkých, ktorí spĺňajú podmienky zákona 448/2008 Z.z. o sociálnych službách, podľa § 24a, ktorý upravuje terénnu sociálnu službu krízovej intervencie, bez ohľadu na pohlavie, rasu, vek, zdravotný stav alebo sociálne zázemie. Informácie o službe sú dostupné ústne, prostredníctvom telefonátu, e-mailu na webovej stránke MČ Petržalka alebo pri návšteve.

1.3 Zmluva o poskytovaní služby

V terénnej forme nie je možné podpisovať zmluvy. Poskytovateľ sociálnej služby zaznamenáva **ústny súhlas/dohodu o spolupráci** elektronicky v spise prijímateľa, vrátane dátumu a stručného popisu dohody.

Vzhľadom na špecifický charakter terénnej sociálnej služby nie je možné uzatvárať písomnú zmluvu o jej poskytovaní. Poskytovanie služby je preto založené na dohode medzi Poskytovateľom sociálnej služby a prijímateľom.

Prijímateľ vyjadruje súhlas s jej poskytovaním ústnou formou. Tento súhlas je zaznamenaný pracovníkom v elektronickej dokumentácii TSSKI spolu s dátumom a stručným opisom dohody o spolupráci.

1.4 Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre TSSKI

Odborné činnosti (monitoring prijímateľov, poradenstvo, vydávanie stravy, sprostredkovanie pomoci a materiálnej podpory, ako aj poskytovanie krízovej intervencie) sú realizované podľa humánnych poznatkov a individuálnych potrieb prijímateľa. Zamestnanci majú dostatočné odborné zručnosti a vedomosti a využívajú vedecky overené metódy, poskytujú materiálnu pomoc a krízovú intervenciu.

1.5 Individuálny plán prijímateľa

Táto povinnosť sa nevzťahuje na TSSKI. Dôvodom je charakter tejto služby, ktorá je krátkodobá, flexibilná a zameraná na riešenie aktuálnej situácie prijímateľa jeho prirodzenom prostredí. V daných podmienkach nie je možné, ani účelné vypracovať individuálny plán a preto sa v TSSKI využíva operatívne plánovanie a vedie priebežné záznamy o práci s prijímateľom

1.6 Aktivizácia prijímateľa a siet'ovanie v TSSKI

Prostredníctvom aktivizácie prijímateľa a jeho ďalšieho siet'ovania na následné služby pracovníci TSSKI pomáhajú zlepšiť životnú situáciu prijímateľa priamo v jeho prirodzenom prostredí. Prijímatelia sociálnej služby majú prístup k sociálnemu poradenstvu, kontaktom v komunite a podpornej sieti. TSSKI podporuje kontakty s rodinou, zdravotnú starostlivosť a disponuje informáciami o dostupných sociálnych službách.

1.7 Podpora pri zdravotnej starostlivosti

Pracovníci pomáhajú prijímateľom pri zabezpečení prístupu k zdravotnej starostlivosti najmä prostredníctvom neziskových organizácií, ktoré majú potrebné zameranie, kvalifikáciu a odbornosť, poskytujú poznatky a konzultácie o zdraví a prevencii. Prijímateľom sú poskytované informácie a základné poradenstvo v oblasti ochrany zdravia, prevencie ochorení a možností využívania zdravotných služieb.

V prípade splnenia podmienok stanovených vo všeobecne záväznom nariadení mestskej časti môže byť prijímateľovi poskytnutý finančný príspevok na lieky potrebné k stabilizácií a udržianiu zdravotného stavu.

1.8 Prevencia kríz a používanie obmedzení

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Pracovníci TSSKI priebežne evidujú rizikové situácie a prijímajú primerané preventívne opatrenia.

1.9 Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania.

Každé porušenie je bezodkladne zaznamenané a riešené internou dokumentáciou, prípadne hlásené príslušným orgánom.

1.10 Spokojnosť prijímateľov a sťažnosti

Prijímatelia môžu vyjadriť spokojnosť alebo nespokojnosť s poskytovaním služby ústne, telefonicky, písomne alebo elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy socialne@petrzalka.sk alebo podnety@petrzalka.sk. Elektronické sťažnosti je možné podať aj osobne, prostredníctvom QR kódu umiestneného v priestoroch úradu MČ Petržalka na dverách príslušného oddelenia, alebo na podateľňu mestskej časti. Každá sťažnosť alebo podnet sú zaznamenané a posudzované v súlade s internými postupmi mestskej časti.

1.11 Poskytovanie informácií prijímateľom

Informácie o službe, aktivitách, podporných možnostiach a právach sú poskytované ústne, telefonicky alebo e-mailom podľa individuálnych potrieb a možností.

Informácie sú poskytované zrozumiteľnou formou a spôsobom zodpovedajúcim individuálnym potrebám prijímateľa.

1.12 Právo slobodne komunikovať a osobný priestor

Prijímatelia môžu komunikovať telefonicky, e-mailom alebo osobne bez zásahu do obsahu komunikácie. Sú rešpektované preferencie ohľadom kontaktov a pohybu v priestoroch. Komunikácia potrieb prijímateľa elektronickou formou je realizovateľná prostredníctvom e-mailových adries podnety@petrzalka.sk alebo socialne@petrzalka.sk. V prípade preferovania osobnej komunikácie je možné osobne do podateľne smerovať svoje požiadavky.

1.13 Nezávislý spôsob života

TSSKI podporuje prijímateľov v rozvíjaní schopností potrebných na čo najväčšiu mieru samostatnosti, posilňuje ich zodpovednosť za vlastný život a podporuje ich pri uplatňovaní práv a záujmov.

Prijímateľom sú poskytované informácie a podpora pri zabezpečovaní bývania, využívaní sociálnych služieb, možnostiach stravovania, zamestnania a zapájania sa do aktivít v komunite.

1.14 Právo na spôsobilosť na právne úkony

Prijímatelia sú podporovaní pri realizácii svojich právnych úkonov, v spolupráci s rodinou alebo blízkou osobou.

1.15 Dôverník

Prijímatelia si môžu určiť dôverníka, s ktorým konzultujú rozhodnutia o podpore a službách. Sú informovaní o možnosti určenia dôverníka podľa vlastného výberu z osobných alebo rodinných kruhov. V prípade určenia dôverníka má prijímateľ nárok na konzultovanie svojich slobodných rozhodnutí o sociálnej podpore s určeným dôverníkom, pričom do procesu konzultácie sa nezasahuje. Dôverník je zapísaný v spisoch. Informácia o určení dôverníka je zaznamenaná v dokumentácii prijímateľa. Prijímateľ má právo dôverníka kedykoľvek zmeniť alebo jeho určenie zrušiť.

II. Personálne podmienky

2.1 Ľudské práva a odborné zručnosti

Pracovníci majú školenie v oblasti ľudských práv, sú informovaní o národných a medzinárodných štandardoch.

2.2 Štruktúra a počet zamestnancov

Poskytovateľ sociálnej služby TSSKI zabezpečuje tromi pracovnými úväzkami.

2.3 Prijímanie zamestnancov a adaptácia

Nový pracovník je zaučený skúseným kolegom a zapojený do individuálnej a skupinovej supervízie. Adaptácia je zaznamenaná v adaptačnom formulári.

2.4 Ďalšie vzdelávanie a hodnotenie

Pracovníci sa pravidelne vzdelávajú, zúčastňujú sa supervízie, individuálne plány vzdelávania sú vedené elektronicky.

2.5 Program supervízie

Skupinová a individuálna supervízia je spravidla jedenkrát ročne, v prípade potreby častejšie.

III. Prevádzkové podmienky

3.1 Priestory poskytovateľa

TSSKI prebieha v teréne, priestory mestskej časti pre administráciu a konzultácie spĺňajú hygienické a bezpečnostné štandardy.

3.2 Podmienky na bývanie a súkromie

Nie je relevantné (terénna forma), užívatelia sú kontaktovaní v ich prirodzenom prostredí.

3.3 Strava a oblečenie

Pre prijímateľov sociálnej služby je zabezpečená jedenkrát týždenne teplá strava, a to formou hromadného výdaja bez individuálnej identifikácie prijímateľov. Oblečenie je zabezpečované prostredníctvom spolupráce s neziskovými organizáciami a presmerovaním prijímateľov na dostupné služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje pre prijímateľov sociálnej služby po splnení podmienok uvedených vo Všeobecne záväznom nariadení mestskej časti Bratislava-Petržalka č. 13/2023 o poskytovaní sociálnej pomoci jednorazovú finančnú výpomoc alebo výdaj stravy.

3.4 Stimulujúce prostredie pre aktivizáciu

Aktivity prebiehajú v teréne a v priestoroch výdaja stravy a priestoroch kancelárií – priestor je vybavený pre konzultácie, poradenstvo a aktivity.

Klientska miestnosť Oddelenia sociálnych vecí je priestor na úrade, kde sa sociálni pracovníci stretávajú s prijímateľmi za účelom poskytovania sociálneho poradenstva. Ide o samostatnú a diskrétnu miestnosť, ktorá pozostáva z pracovných stolov a stoličiek pre prijímateľov sociálnej služby a pracovníkov, tlačív a informačných materiálov o sociálnych službách, kde sa poskytuje sociálne poradenstvo, prijímajú sa žiadosti o poskytnutie sociálnej pomoci, alebo služby, riešia sa problémy a potreby jednotlivcov, rodín, seniorov, zdravotne znevýhodnených, alebo ľudí v núdzi. Rozhovory prebiehajú v bezpečnom a diskrétnom prostredí so zreteľom na dodržiavanie komfortnej zóny a individuálnych potrieb prijímateľa.

3.5 Pravidlá prijímania darov

Prijaté darčeky a drobné občerstvenie sú zaznamenané v prílohe č.1, vrátane dátumu, formy a účelu.

4. Štandardy kvality

Podľa štandardov kvality sociálnych služieb (vyplývajúcich zo zákona o sociálnych službách (448/2008) sa vyžaduje:

- transparentnosť,
- rovnaký prístup k prijímateľom,
- predchádzanie konfliktu záujmov,
- jasné interné pravidlá o prijímaní darov,
- kvalifikáciu a odbornosť.