

**Centrum sociálnych služieb – NÁDEJ**  
018 21 Dolný Lieskov

Názov internej smernice	<b>Smernica o poskytovaní sociálnych služieb v CSS Nádej Dolný Lieskov</b>
Dátum vyhotovenia internej smernice	<b>30.06.2013</b>
Platnosť internej smernice	<b>30.06.2013</b>
Vypracoval	<b>Mgr. Hajduchová Soňa</b>
Schválil	<b>Ing. Martaus František, PhD.</b>

### **Čl. 1 Úvodné ustanovenie**

CSS Nádej Dolný Lieskov v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách) vydáva túto smernicu, ktorou bližšie ustanovuje, konkretizuje a zabezpečuje jednotný postup pri poskytovaní sociálnych služieb pre prijímateľov sociálnych služieb v zariadení

### **Čl. 2 Vymedzenie účelu, poslania a cieľov zariadenia**

Centrum sociálnych služieb – NÁDEJ Dolný Lieskov je zariadením sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Trenčianskeho samosprávneho kraja. Poskytuje sociálne služby v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Účelom zariadenia je poskytovanie sociálnych služieb v zmysle zákona o sociálnych službách, kde je sociálna služba definovaná ako odborná, obslužná alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, zameraných na prevenciu vzniku, riešenie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti, zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby, riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny, prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny.

Poslaním CSS Nádej Dolný Lieskov ako poskytovateľa sociálnych služieb je usilovať sa o to, aby poskytované služby:

- v čo najväčšej možnej miere rešpektovali pranie a potreby klienta
- podporovali klienta v udržaní čo najvyššej kvality života aj napriek fyzickým či psychickým obmedzeniam tak, aby mal možnosť zostať čo najviac sebestačným, nezávislým a o svojom živote rozhodujúcim človekom

- umožnili užívateľovi zachovať si doterajší spôsob života tak, aby mohol byť i naďalej súčasťou spoločnosti (podporovať styk s rodinou, súrodencami, priateľmi, vrstovníkmi, spoločenskú a pracovnú integráciu)
- boli bezpečné a odborné

V oblasti poskytovania sociálnych služieb v zariadeniach, hlavnými cieľmi je prispôbiť štruktúru, veľkosť zariadenia a rozsah služieb potrebám prijímateľov sociálnych služieb, zvyšovať kvalitu života klientov, smerovať od kolektívneho poskytovania služieb k individuálnemu, dodržiavanie ľudských práv osôb so zdravotným postihnutím. Svoju činnosť postupne prispôbovať vyššie stanoveným cieľom pri zohľadnení možností a podmienok zariadenia. Poslanie a víziu zariadenia realizovať prostredníctvom cielených aktivít smerom ku klientom zariadenia, systematickým vzdelávaním zamestnancov, aktivít smerom k verejnosti.

### **Čl. 3 Druh, forma a rozsah poskytovania sociálnych služieb**

Podľa zriaďovacej listiny zariadenia, jej dodatkov evidovaných u zriaďovateľa, CSS Nádej Dolný Lieskov poskytuje a v registri poskytovateľov sociálnych služieb Trenčianskeho samosprávneho kraja (ďalej len TSK) má registrované nasledovné druhy sociálnych služieb:

1. domov sociálnych služieb
2. špecializované zariadenie

V domove sociálnych služieb poskytuje služby formou celoročného a týždenného pobytu, v špecializovanom zariadení formou celoročného pobytu.

Rozsah poskytovaných služieb sa u jednotlivých druhoch sociálnych služieb mierne líši, podrobnejšie je uvedený v nasledujúcom článku smernice.

### **Čl. 4 Poskytovanie sociálnych služieb**

V zákone o sociálnych službách je **sociálna služba** definovaná ako *odborná, obslužná alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, zameraných na prevenciu vzniku, riešenie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti, zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby, riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny, prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny.*

V **domove sociálnych služieb** CSS Nádej Dolný Lieskov poskytuje prijímateľovi sociálnych služieb pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva, osobné

vybavenie, *zabezpečuje* pracovnú a záujmovú činnosť a *utvára podmienky* na úschovu cenných vecí.

**Klientmi domova sociálnych služieb** sú občania do dovŕšenia dôchodkového veku, ak sú títo odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, alebo sa jedná o osoby nevidiace alebo prakticky nevidiace so stupňom odkázanosti najmenej III.

**Špecializované zariadenie** CSS Nádej Dolný Lieskov poskytuje sociálne služby fyzickým osobám odkázaným na pomoc inej fyzickej osoby so stupňom odkázanosti najmenej V podľa prílohy č. 3 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov a zdravotným postihnutím, ktorým schizofrénia, demencia rôzneho typu, etiologie. Poskytované služby sú rovnaké ako u domova sociálnych služieb, no vzhľadom na zdravotné postihnutie, ktoré občan v takomto zariadení môže mať, je rozdiel v ich rozsahu – je tu potrebné uplatňovať špeciálne prístupy ku klientom a vo väčšej miere využívať individuálny prístup.

Zariadenie môže poskytovať taktiež nadštandardné služby nad rámec uvedených služieb. Ponuku týchto služieb i celkovú koncepciu poskytovania sociálnych služieb sa v rámci možností zariadenie snaží prispôbovať súčasným trendom v oblasti sociálnych služieb. Jedná sa o úplnú zmenu koncepcie a prístupu k sociálnym službám v porovnaní s minulosťou, uspokojovanie individuálnych potrieb, vytváranie takých podmienok v sociálnych službách, ktoré by boli čo najviac príbuzné domácomu prostrediu a uplatňovanie princípov rodinnej komunity. V posledných rokoch môžeme vidieť taktiež snahu o transformáciu a postupnú deinštitucionalizáciu sociálnych služieb. S cieľom prispôsobenia sa novým trendom bol vypracovaný Pilotný projekt transformácie DSS Dolný Lieskov na nové podmienky (Príloha č. 1) v zmysle ktorého došlo k viacerým zmenám v:

- spôsobe poskytovania sociálnych služieb
- náhľadu na klienta ako na subjekt, individualizácii poskytovaných sociálnych služieb
- rozsahu poskytovaných služieb v závislosti od schopností klientov a nevyhnutnej miery podpory.

V rámci domova sociálnych služieb sú v súčasnej dobe v zariadení vytvorené dve komunitné domácnosti. Každá disponuje vlastnou kuchynkou, spoločenskými priestormi a klienti sa čiastočne podieľajú na starostlivosti o prostredie, v ktorom žijú. K takémuto spôsobu poskytovania služieb sme pristúpili s cieľom poskytovať sociálne služby formou, ktorá by čo najviac pripomínala prirodzené prostredie a zohľadňovala mieru potrebnej podpory klientom v závislosti od ich schopností. Jednotlivé domácnosti majú svojich vedúcich, ktorí tvoria pre klientov kľúčových pracovníkov. Aktivizujú klientov, vedú ich k väčšej samostatnosti a udržaniu súčasných zručností. Každá domácnosť si vytvorila svoje prostredie, určitý režim, realizujú si v rámci nej nákupy, výlety, oslavy za účasti rodinných príslušníkov a podobne. Klient má tak vyššiu mieru rozhodovania o svojom živote a nie je len

pasívnym prijímateľom sociálnych služieb. Takýto systém zabezpečuje taktiež zvýšenie súkromia klientov.

Klienti zariadenia s najnižšou nevyhnutnou mierou podpory bývajú v špeciálnej komunitnej domácnosti v obci Stupné. Cieľom je tu postupná reintegrácia klientov do spoločnosti, priblíženie sa komunitnému spôsobu poskytovania sociálnych služieb s vyhlídkou transformácie domácnosti na zariadenie podporovaného bývania. Režimové opatrenia sú tu minimalizované, samozrejme pri zachovaní nevyhnutnej miery podpory pre klientov. Klienti vo väčšej miere rozhodujú o svojom živote, trávení voľného času a taktiež preberajú väčšiu zodpovednosť za svoje konanie.

V špecializovanom zariadení sú poskytované sociálne služby rovnaké ako u domova sociálnych služieb, no vzhľadom na zdravotné postihnutie, ktoré občan v takomto zariadení môže mať, je rozdiel v ich rozsahu – je tu potrebné uplatňovať špeciálne prístupy ku klientom a vo väčšej miere využívať individuálny prístup.

### **Čl. 5 Postup pri prijímaní do CSS Nádej Dolný Lieskov**

Podmienky prijatia občana do zariadenia sociálnych služieb upravuje zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

#### **5.1 Odkázanosť na sociálnu službu**

Konanie o odkázanosti na sociálnu službu sa začína na základe písomnej žiadosti fyzickej osoby o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu, ktorá sa podáva TSK. TSK následne na základe lekárskej a sociálnej posudkovej činnosti posúdi odkázanosť fyzickej osoby a vydá rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu, spolu s posudkom o odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu.

#### **5.2 Prijatie do zariadenia**

Ak má fyzická osoba právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu, požiada TSK o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. TSK je povinný zabezpečiť poskytovanie sociálnej služby buď v zariadení v svojej zriaďovateľskej pôsobnosti alebo v inom verejnom alebo neverejnom zariadení sociálnych služieb.

Sociálnu službu, ktorá sa poskytuje bezodkladne, možno poskytnúť aj pred nadobudnutím právoplatnosti rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu, taktiež žiadosť o uzatvorenie zmluvy sa podáva dodatočne. Bezodkladne sa sociálna služba poskytne v prípade, ak je život alebo zdravie fyzickej osoby vážne ohrozené, nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb. Život alebo zdravie fyzickej osoby je vážne ohrozené v prípade, ak táto osoba je ohrozená správaním inej fyzickej osoby, je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a nemá žiadnu blízku osobu alebo jej blízka osoba, na ktorej pomoc bola odkázaná, zomrie, alebo táto osoba nemá zabezpečenú osobnú starostlivosť alebo jej túto starostlivosť nemožno zabezpečiť manželom/manželkou, plnoletým dieťaťom alebo rodičom alebo súdom stanoveným opatrovníkom.

Ak sú splnené podmienky na prijatie do zariadenia a zariadenie je plne kapacitne obsadené, fyzická osoba je vedená v poradovníku čakateľov na poskytovanie sociálnych služieb, ktorý je vedený pre každý druh sociálnej služby zvlášť. Poradovník čakateľov sa pravidelne aktualizuje v mesačných intervaloch a spolu s hlásením o prednostných prijatiach do zariadenia zasiela zriaďovateľovi. Čakatelia na poskytovanie sociálnych služieb sa môžu kedykoľvek u pracovníkov sociálneho úseku osobne, telefonicky alebo písomne informovať o aktuálnom mieste v poradovníku.

Ak sú splnené podmienky na prijatie do zariadenia a je voľné miesto, uzatvorí zariadenie s fyzickou osobou zmluvu o poskytovaní sociálnej služby. K uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zariadenie fyzickú osobu písomne vyzve. V deň prijatia klienta zariadenie s ním uzatvorí zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb, oboznámi klienta so systémom poskytovania sociálnych služieb a Domácom poriadkom zariadenia, priestormi zariadenia, miestom, kde bude klient ubytovaný a pracovníkom, ktorý ho bude v zvýšenej miere sprevádzať v procese adaptácie a na ktorého sa môže v prípade potreby obrátiť.

### **5.3 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby**

Podľa zákona č. 448/2008 Z. z. poskytovateľ sociálnej služby – CSS Nádej poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Ak má fyzická osoba záujem o poskytovanie sociálnej služby alebo zabezpečenie poskytovania sociálnej služby (v domove sociálnych služieb, v špecializovanom zariadení), doručí vyššiemu územnému celku písomnú žiadosť o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby.

Fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie sociálnej služby, je v zmysle platnej legislatívy povinná poskytovateľovi sociálnej služby na účely uzatvorenia zmluvy o poskytovaní sociálnej služby uviesť tieto údaje a predložiť tieto potvrdenia a doklady:

- meno a priezvisko fyzickej osoby, ktorej sa má poskytovať sociálna služba, dátum narodenia a adresu jej pobytu,
- miesto poskytovania sociálnej služby,
- druh sociálnej služby a formu sociálnej služby,
- deň začatia poskytovania sociálnej služby a čas poskytovania sociálnej služby,
- potvrdenie o príjme a doklady o majetkových pomeroch fyzickej osoby, ktorej sa má poskytovať sociálna služba a osôb, ktorých príjmy sa s ňou spoločne posudzujú a spoločne započítavajú; to neplatí pre fyzickú osobu, ktorá bude platiť úhradu najmenej vo výške ekonomicky oprávnených nákladov,
- právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu (neplatí pre fyzickú osobu, ktorej sa bude poskytovať sociálna služba bezodkladne a pre fyzickú osobu, ktorá bude platiť úhradu najmenej vo výške ekonomicky oprávnených nákladov).

Poskytovateľ nesmie uzatvorenie zmluvy podmieňovať uzatvorením zmluvy o zabezpečení sociálnej služby peňažným alebo nepeňažným plnením.

**Centrum sociálnych služieb – NÁDEJ**  
018 21 Dolný Lieskov

---

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby má písomnú podobu a nesmie mať charakter zmiešanej zmluvy. Náležitosti, ktoré obsahuje, sú nasledovné:

- označenie zmluvných strán,
- druh poskytovanej sociálnej služby,
- vecný rozsah a forma poskytovanej sociálnej služby,
- počet odoberaných jedál,
- deň začatia a čas poskytovania sociálnej služby,
- miesto poskytovania služby
- sumu úhrady za poskytnuté služby za jednotlivé odborné, obslužné a ďalšie činnosti, ako aj celkovú výšku úhrady, spôsob jej určenia a platenia
- výšku úhrady po uplatnení ochrany príjmu
- podmienky zvyšovania úhrady
- sumu nezaplatenej úhrady podľa § 73 ods. 12 zákona o sociálnych službách (suma pohľadávky poskytovateľa uplatňovanej najneskôr v dedičskom konaní)
- dôvody jednostrannej výpovede zmluvy.

Zmluva môže obsahovať aj iné skutočnosti, ktoré si zmluvné strany dohodnú. CSS Nádej sa usiluje v zmysle svojho poslania konať v oblasti uzatvárania zmlúv transparentne a čestne, v prípade záujmu budúceho prijímateľa sociálnych služieb aktívne s ním jednať o skutočnostiach zasahujúcich i nad rámec uvedený zákonom.

Zmluva sa môže meniť iba číslovanými dodatkami k nej. V prípade zmeny skutočností, ktoré sú predmetom zmluvy, zmluvné strany môžu uzatvoriť dodatok, v prípade zmeny skutočností rozhodujúcich na určenie sumy úhrady za služby, majú zmluvné strany povinnosť dodatok k zmluve uzatvoriť.

Zmluvu je možné ukončiť aj dohodou oboch zmluvných strán. Vypovedať zmluvu je možné za podmienok ustanovených zákonom o sociálnych službách, jednotlivé dôvody sú uvedené v Zmluve o poskytovaní sociálnych služieb uzatvárannej s prijímateľom.

V prípade, kedy sa jedná o zmluvu alebo dodatok, v ktorom ako poskytovateľ vystupuje zariadenia a ako zákonom stanovený opatrovník prijímateľa sociálnej služby taktiež, za prijímateľa sociálnej služby uvedené dokumenty podpisuje vedúca sociálneho úseku.

Zariadenie vedie evidenciu zmlúv s prijímateľmi sociálnych služieb. Poverení zamestnanci pre uzatváranie zmlúv a ich evidenciu sú Mgr. Kozánek Marek a Mgr. Hajduchová Soňa, sociálni pracovníci.

## Čl. 6 Práca s klientom počas užívania sociálnych služieb

### 6.1 ADAPTAČNÝ PROCES

1. Vstup do zariadenia sociálnych služieb predstavuje pre klienta významnú životnú zmenu a môže na ňu zareagovať rôznym spôsobom, v súvislosti s jeho zdravotným stavom, typom osobnosti, vzťahmi a spôsobom komunikácie v rodine, možnosti pripraviť sa na zmenu prostredia a životného režimu a taktiež jeho schopnosti prispôbiť sa novým, zmeneným podmienkam.

2. Vo všeobecnosti môžeme charakterizovať nasledovné fázy adaptačného procesu:

**1. Šok popieranie** je prvou reakciou, po ktorej nasleduje *popieranie* traumatizujúcich udalostí: „To nie je pravda.“ „To nie je možné.“ Šok býva o to väčší, ak k udalosti došlo náhle, nečakane. Pokiaľ človek takúto udalosť očakáva, šok nebýva až tak veľký, pretože i keď vie, čo príde, neuvedomuje si ešte všetky emocionálne následky strát a dokáže zvládnuť naliehavé záležitosti a aspoň spočiatku vziať veci do svojich rúk.

**2. Protest, revolta a hnev** sú dôsledkom nečakaného narušenia behu života. V takejto situácii človek potrebuje vyjadriť svoju frustráciu. Stáva sa, že sa klient hnevá na celý svet – na príbuzných, na personál, na priateľov, ktorí ho prídu navštíviť.

**3. Smútok, trúchlenie, depresia.** Nadšenie a aktivita prvých dní sa mení na mrzutosť. Človek prežíva ťažkú situáciu, uzatvára sa do seba, na nič nemá chuť. Niektorí sú tak nešťastní, že život pre nich nemá zmysel a výnimočne pomýšľajú na samovraždu. V tomto období je mimoriadne dôležitá podpora, láska a porozumenie.

**4. Prijatie a adaptácia.** Človek, ktorý mal možnosť prejavíť svoje emócie, sa začína so stratou vyrovnávať. Zžíva sa s novým prostredím a bolesť pomaly ustupuje. Opäť nachádza chuť do života, pociťuje radosť z kontaktu s inými ľuďmi, z nových aktivít. Prijíma skutočnosť, že je v zariadení sociálnych služieb. Prijatý tento fakt neznamena rezignovať; ide o adaptáciu na novú situáciu. Človek sa prispôbuje v novej životnej situácii, čo mu umožňuje žiť prítomnosťou, plánovať budúcnosť a pritom využívať obohacujúce skúsenosti z minulosti.

situáciou.

Zmena spôsobu života v zariadení sociálnych služieb vyžaduje veľkú dávku schopností adaptovať sa. Výskumy uvádzajú, že na každom človeku sa v prvých 4 - 6 týždňoch pobytu odrážajú negatívne prejavy adaptácie.

3. Cieľom CSS Nádej Dolný Lieskov je čo najviac uľahčiť klientovi proces adaptácie. V deň prijatia do zariadenia oboznámi sociálny pracovník klienta so systémom poskytovania sociálnych služieb a Domácom poriadkom zariadenia, priestormi zariadenia, miestom, kde bude klient ubytovaný a pracovníkom, ktorý ho bude v zvýšenej miere sprevádzať v procese adaptácie a na ktorého sa môže v prípade potreby obrátiť. Uvedený pracovník využíva moderné metódy sociálnej práce a sleduje priebeh adaptácie klienta,

priebežne ho vyhodnocuje, pričom berie do úvahy fázu adaptačného procesu, v ktorej sa klient nachádza, v prípade potreby konzultuje s inými úsekmi zariadenia alebo odborníkmi. V priebehu adaptácie prebieha taktiež úzka spolupráca s rodinnými príslušníkmi klienta.

4. Cieľom je minimalizovať stres v rámci adaptácie a dosiahnuť *dobrú adaptáciu klienta*, ktorá sa dá charakterizovať tým, že človek spolupracuje s personálom, je vyrovnaný a veselý, nadväzuje kontakty, má záujem o činnosti a akcie do ktorých sa rád zapája. Teší sa na jedlo, má záľuby ktorým sa venuje.
  
5. Nie všetci klienti sa dokážu na nové prostredie a podmienky adaptovať bez menších či väčších problémov. Pri *zhoršenej adaptácii* klient nie je až taký aktívny. Reaguje len na výzvy, nemá priateľov, neprejavuje záujem o okolie a činnosť v zariadení. Býva podráždený, plačlivý. Odmietajú stravu a nechutí mu jesť. Nemá žiadne záľuby. *Nedostatočná adaptácia* sa vyznačuje tým, že človek nespupracuje s personálom, vyhýba sa obyvateľom, je apatický, depresívny, často odmieta jedlo. Odmietajú sa pohybovať, nemá záľuby a nechce sa ničomu učiť. Odmietajú zúčastniť sa akcií v zariadení.

Personál zariadenia pravidelne vyhodnocuje priebeh adaptačného procesu klienta a v prípade zhoršenej adaptácie v spolupráci s rodinou, ostatnými úsekmi zariadenia nachádza nové možnosti intervencie, v prípade potreby konzultuje s odborníkmi.

## **6.2 PRÁVA PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB**

1. Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby je zakotvená v Ústave Slovenskej republiky, vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd, v Európskej sociálnej charte, v zákone č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spoluzitia.
  
2. Ochrane základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby sa venuje samostatná smernica.
  
3. V zmysle zákona o sociálnych službách:
  - Fyzická osoba má právo
    - a) na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti,



b) na zabezpečenie dostupnosti informácií v jej zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná. *Realizujú pracovníci sociálneho úseku.*

- Prijímateľ sociálnej služby v zariadení sociálnych služieb má právo aj

a) na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov,

b) na nenarušovanie svojho osobného priestoru okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia. *Realizujú všetci zamestnanci zariadenia.*

c) podieľať sa na určovaní životných podmienok prostredníctvom zvolených zástupcov prijímateľov sociálnej služby pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase; *Realizované prostredníctvom Rady prijímateľov sociálnych služieb.*

d) Prijímateľ sociálnej služby má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom sociálnej služby pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.

### **6.3 SYSTÉM ERGOTERAPIE**

V súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov vykonáva zariadenie odborné, obslužné a ďalšie činnosti. Významnou súčasťou poskytovania služieb v zariadení sociálnych služieb a tiež možnosťou výrazného rozlišovania kvality služieb a života klientov zariadenia je *system ergoterapie a ďalšej kultúrnej, záujmovej, športovej činnosti*, ako súčasť odborných činností.

Každá aktivita vykonávaná v rámci ergoterapie by mala mať zreteľný cieľ a vychádzať z klientových záujmov, cieľov a schopností. Ergoterapia má vplyv na ako na fyzickú, tak i na psychickú stránku klienta. Prispieva k rozvoju rozumových schopností, nadobúdaniu kladných vlastností, dáva pocit užitočnosti. Ako pri každej inej činnosti v domove sociálnych služieb, tak i pri ergoterapii je dôležitý individuálny prístup, zachovávanie zásad primeranosti, rozmanitosti, názornosti. Je však dôležité, aby sme ergoterapiu nechápali ako pracovnú

činnosť v pravom slova zmysle, pretože primárnym cieľom tu nie je produktivita klienta, ale umožniť klientovi participovať na činnostiach každodenného života.

Ergoterapeuti poznajú a využívajú terapeutický potenciál participácie na každodenných činnostiach s cieľom zlepšiť schopnosti a zručnosti klienta a zároveň mu umožňujú výber jednotlivých činností. Prispievajú k celkovej rehabilitácii klienta v snahe zaistiť klientovi čo najväčšiu možnú mieru integrácie.

Ergoterapia v CSS Dolný Lieskov prebieha v pracovné dni v dopoludňajších hodinách v čase od 9.00 h do 11.00 h. V každej skupine je ergoterapeut, ako vedúci pracovnej skupiny. Jednotlivé skupiny pracovnej terapie pozostávajú z 8 až 10 klientov. Do skupiniek sú klienti zaradení podľa svojich záujmov, zdravotného stavu a po konzultácii s hlavnou sestrou zariadenia a lekárom. Skupiny pracovnej terapie sú viac-menej stabilné, ak však chce klient skupinu zmeniť, je mu to po vzájomnej dohode umožnené. Taktiež noví klienti, ktorí prídu do zariadenia, majú možnosť pozorovať prácu jednotlivých skupín a následne si vybrať tú, ktorú by chceli navštevovať.

Klienti si majú možnosť vybrať z nasledovných skupín pracovnej terapie:

1. skupina: **Keramická dielňa**

- dielňa je zameraná na výrobu keramických výrobkov na hrnčiarskom kruhu a prostredníctvom foriem, aj výrobky z dreva.
- činnosť zastrešuje ergoterapeut so stredným odborným vzdelaním

2. skupina: **Dielňa na výrobu sviečok**

- dielňa na výrobu sviečok rôznych tvarov, veľkostí a druhov
- činnosť zastrešuje ergoterapeut so stredným odborným vzdelaním

3. skupina: **Animoterapia, hipoterapia, canisterapia**

- táto špecifická služba - animoterapia, hippoterapia a pedagogicko-psychologické jazdenie je poskytovaná klientom zariadenia, ale aj klientom ostatných zariadení Trenčianskeho samosprávneho kraja. Pre tento účel má zariadenie k dispozícii 3 kone.
- animoterapia nie je iba vozenie sa na koňoch, či jazdenie, ale začlenenie klientov do celkovej komplexnej starostlivosti o kone, kde sa klienti učia postarať sa o zvieru a mať určitý pocit zodpovednosti. Tí, ktorí majú záujem si môžu zajazdiť na koni. Pri jazde sú využívané rôzne cvičenia a hry s určitým zameraním. Klienti, ktorí jazdiť nechcú, môžu sa odviezť na koči.

Animoterapia, ako terapia s pomocou zvierat a jej rôzne druhy dokážu zlepšiť kvalitu v mnohých sférach života klientov zariadení sociálnych služieb. V CSS Nádej je poskytovaná hipoterapia a canisterapia.

- činnosť zastrešujú 2 sociálne pracovníčky s vysokoškolským vzdelaním II. stupňa v odbore sociálna práca.

**4. skupina: Výroba prírodných mydiel z kozieho mlieka a olivového oleja, aranžovanie**

- výroba prírodných mydiel z kozieho mlieka a olivového oleja, výroba výzdoby priestorov zariadenia a Integrovaného pracoviska klientov CSS Nádej Dolný Lieskov, výroba sezónnych ozdôb, výzdoby k rôznym sviatkom a príležitostiam,

- činnosť zastrešuje ergoterapeutka so stredoškolským odborným vzdelaním

**5. skupina: Skupina starostlivosti o park**

- starostlivosť o park, práce v skleníku

- činnosť zabezpečuje ergoterapeutka so stredoškolským odborným vzdelaním

**6. skupina: Integrované pracovisko klientov CSS Dolný Lieskov „NÁDEJ“ v Považskej Bystrici**

- Integrované pracovisko bolo vytvorené v rámci realizácie Pilotného projektu transformácie DSS Dolný Lieskov na nové podmienky. V súčasnosti je miestom poskytovania pracovnej terapie s cieľom spoločenskej a pracovnej integrácie klientov zariadenia pre všetky druhy poskytovaných sociálnych služieb, čiže pre klientov domova sociálnych služieb, špecializovaného zariadenia i zariadenia podporovaného bývania. Nakoľko zariadenie je umiestnené excentricky, v malej dedinke, pracovisko bolo vytvorené v Považskej Bystrici, v nevyužitých priestoroch Centra sociálnych služieb Bystričan - Zakvašov.

- pracovisko pozostáva z priestorov na propagáciu výrobkov pracovnej terapie, kaviarne, čajovne. Je otvorené pre verejnosť dvakrát týždenne, v stredu a piatky. Návštevníci si môžu zakúpiť výrobky klientov zariadenia, posediť pri káve či čaji, ktorý im naservírujú samotní klienti. Je zaujímavé pozorovať tieto vzácne stretnutia „zdravej“ populácie s klientmi zariadenia, ktorí majú možnosť ukázať svoje talenty, zručnosti a pociť vyššej sebarealizácie. Okrem výrobkov pracovnej terapie môžu klienti v Integrovanom pracovisku prezentovať svoju umeleckú tvorbu. Poriadajú sa tu verejné čítania z ich básnickej tvorby, pravidelne prichádzajú žiaci špeciálnej základnej školy v Považskej Bystrici a každoročne má v pracovisku stretnutie i Klub dôchodcov v Považskej Bystrici.

- činnosť zastrešuje ergoterapeutka so stredoškolským odborným vzdelaním.

Popoludňajšie aktivity sú voliteľné. Pracovné terapie sú doplnené kultúrnou, záujmovou, športovou a rekreačnou činnosťou. V rámci kultúrnej činnosti sa klienti každoročne zúčastňujú súťaže Trenčiansky Omar, kde vystúpia s vlastnou scénkou. Každoročne sú organizované družobné stretnutia s CSS Sloven Slávnica, Katarínske a Fašiangové zábavy. V oblasti športových aktivít CSS Nádej Dolný Lieskov každoročne usporadúva Športové hry zariadení sociálnych služieb Trenčianskeho samosprávneho kraja v Podskalí. Klienti si zasúťažajú, stretnú sa s kamarátmi a známymi z iných zariadení. Klienti majú k dispozícii taktiež malé fitness centrum, telocvičňu na liečebno-rehabilitačný telocvik v budove novovybudovaného Pavilónu pracovnej terapie financovaného z fondov EÚ, no

najviac možností na šport dáva 2,7 ha park, kde môžu klienti hrať futbal, florbal, kolky, hádzať na cieľ loptičkou, basketbal a podobne. Posledné 2 roky zariadenie organizuje Deň otvorených dverí, s cieľom prispieť k prekonávaniu bariér v komunikácii medzi zdravými a zdravotne postihnutými ľuďmi a nadväzovaniu nových kontaktov. Možnosti na záujmovú činnosť sú rôzne. Vo voľnom čase sa môžu ísť poprechádzať po parku, povozit' sa na koníkoch, pohrať sa s dvoma psíkmi, zahrať si biliard, šipky, stolný tenis či prečítať knihu z knižnice. Klienti, ktorí inklinujú k hraniu na hudobný nástroj, môžu si zahrať na gitaru, harmoniku či klavír.

#### **6.4 PODPORA A POMOC PRIJÍMATEĽOVI SOCIÁLNEJ SLUŽBY PRI SPROSTREDKOVANÍ A VYUŽÍVANÍ INEJ VEREJNEJ SLUŽBY PODĽA JEHO POTRIEB A SCHOPNOSTÍ A CIEĽOV**

CSS NÁDEJ je poskytovateľom sociálnych služieb pre prijímateľov sociálnych služieb, ktoré nenahrádzajú bežne dostupné verejné služby, ale vytvára príležitosti, aby prijímateľ mohol takéto služby využívať a aktívne ho v tom podporuje.

- V zdravotnej oblasti zabezpečuje poskytovanie zdravotnej starostlivosti a starostlivosti špecializovanými externými odborníkmi hlavná sestra a pracovníci zdravotného úseku. Zariadenie poskytuje prijímateľovi sociálnych služieb doprovod pri návšteve lekára. CSS Nádej podporuje prijímateľov sociálnych služieb vo využívaní iných verejných služieb v oblasti zdravotníctva, napr. kúpeľná liečba a pod, za spolupráce s rodinnými príslušníkmi prijímateľa.
- Pracovníci sociálneho úseku podporujú prijímateľa vo využívaní dostupných služieb v sociálnej oblasti: príspevky v hmotnej núdzi, kompenzácie a pod.
- V oblasti súdnych konaní a sporov, exekúcií, zariadenie v prípade potreby odporučí prijímateľovi využitie právnych služieb, v prípade jeho záujmu mu sprostredkuje uvedené služby
- Zariadenie podporuje udržiavanie vzťahov s rodinnými príslušníkmi prijímateľov sociálnych služieb nasledovným spôsobom: návštevne hodiny nie sú obmedzené, pre zabezpečenie kontaktu s rodinou poskytuje nadštandardnú službu – prepravu automobilom, na oslavy prijímateľov sú pozvaní rodinní príslušníci, prijímatelia sociálnych služieb majú svoje mobilné telefóny, môžu kedykoľvek na požiadanie kontaktovať príbuzných aj z pevnej linky zariadenia, písomný kontakt s príbuznými.
- Zariadenie podporuje vzťahy prijímateľov s verejnosťou: dni otvorených dverí, práca v integrovanom pracovisku, verejné čítanie z literárnej tvorby prijímateľov služieb, výlety, a pod.

**6.5 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**

1. Najdôležitejším ukazovateľom hodnotenia kvality poskytovaných služieb je spokojnosť/nespokojnosť prijímateľa sociálnych služieb a jeho rodinných príslušníkov.
  2. Klienti CSS Nádej Dolný Lieskov sa môžu podľa svojich možností a schopností podieľať na organizovaní života v zariadení. Pre tento účel je vytvorená Rada prijímateľov sociálnych služieb, ktorá je 3-členná a podieľa sa na spolurozhodovaní najmä v nasledujúcich oblastiach:
    - zastupovanie záujmov klientov zariadenia, predkladanie pripomienok a návrhov na zlepšenie poskytovania sociálnych služieb klientom
    - oblasť kultúrnych a spoločenských aktivít
    - komunikácia s jednotlivými úsekmi zariadenia
- Rada zasadá podľa potreby, minimálne však raz za rok. Rokovania rady sa môžu zúčastniť: riaditeľ, vedúca sociálneho, zdravotného úseku, sociálni pracovníci, v prípade potreby môžu byť prizvané aj ďalšie osoby. Spolupráca s radou prijímateľov poskytuje vedeniu zariadenia potrebnú spätnú väzbu a prispieva k zvyšovaniu kvality poskytovaných sociálnych služieb.
3. Spokojnosť klienta s poskytovaním sociálnych služieb v súlade s jeho individuálnymi potrebami je realizovaná aj prostredníctvom vyhodnocovania individuálnych plánov. Ako najvhodnejšie metódy sa javia metódy rozhovoru, pozorovania, zúčastneného pozorovania realizované formou kvalitatívneho prieskumu.
  4. V prípade nespokojnosti prijímateľa sociálnych služieb má tento možnosť podať podnety na zlepšenie činnosti zariadenia alebo sťažnosti.
  5. Sťažnosťou sa rozumie podanie klienta, ktorým:
    - sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou zariadenia;
    - Poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v možnostiach zariadenia.

6. Prijímateľ sociálnej služby má právo: sťažovať sa na kvalitu alebo spôsob poskytovania sociálnej služby bez toho, aby bol kvôli tomu znevýhodnený, požiadať o utajenie svojej totožnosti ako sťažovateľa.
7. Sťažnosť možno podať písomne (pracovníkovi zariadenia alebo prostredníctvom schránky na to určenej), ústne, v elektronickej forme. Z ústneho podania je potrebné vyhotoviť záznam.
8. Sťažnosť sa musí vždy evidovať. Následne je prešetrená a výsledkom sťažnosti je odpoveď, spolu s návrhmi riešenia. Prijímateľ je informovaný, že pokiaľ nie je spokojný s vybavením jeho sťažnosti, má právo obrátiť sa na nadriadený orgán poskytovateľa alebo inštitúciu sledujúcu dodržiavanie ľudských práv.
9. Pripomienky a námety, sťažnosti na poskytovanie sociálnych služieb a ich kvalitu sú podkladom pre realizáciu zmien a zvyšovanie kvality poskytovaných služieb v zariadení.

#### **6.6 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**

Účelom zariadenia je poskytovanie sociálnych služieb v zmysle zákona o sociálnych službách, kde je sociálna služba definovaná ako odborná, obslužná alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, zameraných na prevenciu vzniku, riešenie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti, zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby, riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny, prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny. Sociálne služby sú vykonávané najmä prostredníctvom sociálnej práce, s využitím postupov zodpovedajúcich poznatkom spoločenských vied a poznatkov o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb

Starostlivosť v zariadení sociálnych služieb je jednou z foriem riešenia nepriaznivej sociálnej situácie občanov odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby, ktorým nemožno poskytnúť inú sociálnu službu v zmysle platnej legislatívy a uplatňuje sa vtedy, keď je vylúčené zotrvanie občana v jeho prirodzenom prostredí.

Cieľmi CSS Nádej vo vyššie uvedených oblastiach je najmä:

- Poskytovať sociálne služby podľa individuálnych potrieb klienta, v rozsahu a formou, ktorá zohľadňuje nevyhnutnú mieru podpory pre klienta.
- Spolupracovať s rodinou klienta, podporovať vzájomný kontakt klienta s rodinou

- Služby poskytovať odborne, kvalifikovane, s využitím moderných postupov a metód v jednotlivých oblastiach práce
- Pri poskytovaní služieb zdôrazňovať hodnotu každého klienta ako jedinečnej osobnosti, dbať na jeho ľudské práva, požiadavky a potreby a vypracovať systém hodnotenia spokojnosti klientov s poskytnutými službami

Sociálne služby v CSS – Nádej sú poskytované formou vykonávania odborných, obslužných a ďalších činností. Na dosiahnutie účelu a odborného zamerania zariadenia zamestnanci pri svojej činnosti využívajú poznatky v oblasti metód sociálnej práce. Sociálna práca je špecifická činnosť, ktorá smeruje: k zlepšovaniu vzájomného prispôsobovania jednotlivcov, skupín a sociálneho prostredia, v ktorom žijú, a k rozvíjaniu sebaúcty a vlastnej zodpovednosti s využitím potenciálu jednotlivcov, medziľudských vzťahov a zdrojov poskytovaných spoločnosťou, bez ohľadu na vek, pohlavie, sexuálne preferencie, sociálnu príslušnosť, zdravotné postihnutie, rasu, kultúru, vierovyznanie, a pod.

Vyššie uvedené ciele sú dosahované prostredníctvom sociálnej intervencie, ktorá predstavuje vlastnú prácu s klientom na vyriešení jeho situácie. Spočíva vo vedení klienta k svojpomoci, v snahe o obnovenie dôvery klienta vo vlastné schopnosti. Pracovníci v priamom kontakte sú zodpovední za nájdenie spôsobu takých riešení, ktoré sú pre klienta prínosom.

#### **Hlavné znaky intervencie:**

1. právo klienta na riešenie vlastného problému v rámci jeho možnosti a schopnosti
2. akceptácia klienta takého aký je. Viera, že klient je schopný zmeny a nápravy vlastnými silami
3. hľadanie silných stránok klientovej osobnosti
4. mlčanlivosť v osobných veciach klienta
5. SPr nesie zodpovednosť za dobro rodiny. Rodinu ako celok nikdy nespúšťa zo zreteľa bez ohľadu na to, či intervenciu potrebuje jej jeden člen, alebo viacero členov rodiny.
6. SPr je zodpovedný pred klientom, pred sebou samým, pred spoločnosťou a pred profesionálnou obcou
7. novinky treba používať v zhode sa stanovenými cieľmi práce, nové informácie, ktoré môžu mať pre klienta význam je SPr povinný sprístupniť.

**Metódy sociálnej práce využívané v podmienkach CSS – Nádej:** Základnými metódami sú rozhovor a pozorovanie. Pracovník sa opiera o svoje komunikačné zručnosti, zapája klienta do rozhovoru a aktívne ho počúva. Zohráva úlohu komunikátora aj recipienta, kladie vždy iba jednu otázku. Pri prvom kontakte musí ovládať aj techniku topenia ľadov, čiže techniky na odstraňovanie prirodzených rozpakov, obáv na stane klienta. Základným princípom je vybudovanie dôvery vo vzťahu pracovník – klient. Je dôležité hneď na začiatku spolupráce angažovať klienta na riešení jeho problému.

1. Individuálna sociálna práca – rozhovor, pozorovanie, aktívne počúvanie, analýza informácií od klienta
2. Skupinová sociálna práca – cieľom je **rozvoj skupiny, rozvoj osobnosti členov skupiny**, pomoc členom skupiny dosiahnuť ich individuálny cieľ spojený s ich prácou v skupine (**vyriešiť ich problém**). Pri práci so skupinou využívame najmä **skupinovú dynamiku** – je to súhrn všetkých procesov a zmien, ktoré sa odohrajú počas existencie a práce skupiny.

### **Čl. 7 Záverečné ustanovenia**

1. Táto smernica nadobúda platnosť dňom jej podpisu štatutárnym zástupcom CSS – Nádej Dolný Lieskov.
2. Túto smernicu je možné meniť a dopĺňať iba číslovaným dodatkom.

.....  
Ing. Martaus František, PhD.  
riaditeľ CSS Nádej