

## Podmienky kvality sociálnych služieb v kompetencii Bratislavského samosprávneho kraja

podľa zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.455/1991 Z.z. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách)

### I. PROCEDURÁLNE

#### **Podmienka 1. - Určenie postupov, spôsobov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy.**

**Štandard:** Postupy, pravidlá, podmienky, druh, rozsah a formy sociálnych služieb sú určované individuálnymi potrebami prijímateľa sociálnej služby (ďalej len prijímateľ) a jeho prirodzenej sociálnej siete, princípom subsidiarity, dodržiavaním základných ľudských práv a slobôd, zachovávaním ľudskej dôstojnosti. Dôraz sa kladie na aktivizovanie a posilňovanie sebestačnosti prijímateľa, na zabraňovanie jeho sociálnemu vylučovaniu a na podporovanie jeho začleňovania do spoločnosti (§6 ods. 2a zákona o sociálnych službách).

#### Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ sociálnej služby (ďalej len poskytovateľ) má nastavené konkrétne postupy, podmienky, prístupy tak, aby sa prijímateľ a jeho sociálna sieť mohli aktívne podieľať na spolurozhodovaní o sociálnej službe a prinášať vlastné návrhy. Poskytovateľ má vytvorený systém na intenzívnu, plánovanú a partnerskú spoluprácu prijímateľa a jeho sociálnej siete s tímom pracovníkov. Podporu prijímateľovi pri tejto spolupráci poskytuje stabilný kontaktný pracovník. Tento pracovník zároveň podporuje prijímateľa v intenzívnom kontakte so všetkými osobami, ktoré sú pre neho významné v prostredí komunity.
2. Poskytovateľ dodržiava základné ľudské práva prijímateľa: právo na slobodu a osobnú bezpečnosť, právo na rešpektovanie individuálnych potrieb, právo na uplatňovanie slobodnej voľby a vlastnej vôle, právo voľby, právo na ochranu pred diskrimináciou, právo na súkromie, právo na voľný pohyb a voľbu bydliska, právo na slobodu myslenia, svedomia a náboženstva, právo na prácu, právo na vzdelanie, právo na rodinu.
3. Poskytovateľ vytvára a uplatňuje vnútorné pravidlá pre ochranu prijímateľa pred predsudkami a negatívnym hodnotením, ku ktorému by mohlo dôjsť v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb.
4. Poskytovateľ pri vytváraní služieb uprednostňuje tie, ktoré sú najbližšie k prirodzenému prostrediu občana (prijímateľa sociálnej služby). Pri ponuke sociálnych služieb je potrebné zachovať nasledovnú postupnosť princípu subsidiarity – terénne sociálne služby, ambulantné sociálne služby, pobytové sociálne služby. Sociálna služba je prijímateľovi finančne, časovo a geograficky dostupná, zrozumiteľná a transparentná.

5. Druh, rozsah a forma sociálnej služby sú volené individuálne so zreteľom na zvyšovanie kompetencií prijímateľa a jeho zapojenie do prirodzenej komunity a sú adekvátne rozsahu jeho nepriaznivej sociálnej situácie.

**Podmienka 2. – Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby.**

**Štandard:** Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu a na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ má písomne presne definovanú a zverejnenú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov. Prijímatelia sú považovaní za partnerov, je vytváraný priestor na to, aby prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli prispievať k tvorbe vízie a podporili tak zabezpečenie súladu účelu a obsahu služieb s ich potrebami. Poskytovateľ zabezpečuje, aby tieto podnety prijímateľa boli brané vážne a boli využívané pri vytváraní služieb.
2. Poskytovateľ má definované a zverejnené postupy a pravidlá na zabezpečenie odborného zamerania poskytovanej sociálnej služby a zabezpečenie dodržiavania etických princípov a ľudských práv. Cieľom vnútorných pravidiel nie je vytvárať atmosféru obmedzení, ale naopak podporovať vytváranie prostredia a sociálnej klímy čo najpodobnejšej prostrediu bežnej domácnosti. Pravidlá vytvárané na zabezpečenie podpory zdravia a bezpečia nesmú byť nadbytočné vzhľadom k individuálnemu stavu prijímateľa a nesmú byť dôvodom na obmedzovanie jeho rozvoja, kontaktu s prirodzeným prostredím a konfrontácie s bežnými životnými výzvami.
3. Poskytovateľ rešpektuje osobnosť a jedinečnosť prijímateľa a garantuje etický a diskrétny prístup k jeho osobe a osobným informáciám. Poskytovateľ má písomne stanovené vnútorné pravidlá pre spracovanie, vedenie a evidenciu dokumentácie prijímateľov sociálnych služieb, má spracované pravidlá pre prístup k informáciám v dokumentácii, chráni tieto informácie pred všetkými, ktorí by nekonali v najlepšom záujme prijímateľa.
4. Prijímateľovi sú poskytované odborné sociálne služby s použitím prístupov, metód a techník, podľa rozsahu jeho nepriaznivej sociálnej situácie. Smerujú nielen k riešeniu tejto situácie, ale aj k podpore jeho osobnostného rozvoja. Poskytovateľ má podrobne spracované postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu poskytovania sociálnej služby, tieto zodpovedajú odborným požiadavkám uplatňovaným v oblasti sociálnej práce, špeciálnej pedagogiky, ošetrovateľstva a iných pomáhajúcich vedných disciplín. Poskytovateľ uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva.

5. Multidisciplinárna spolupráca ako princíp je nutnou a neoddeliteľnou súčasťou odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby.
6. Pre aplikáciu odborných prístupov a metód sú stanovené konkrétne kvalifikačné podmienky určené odborným vzdelaním a absolvovanými akreditovanými kurzami a výcvikmi.
7. Poskytovateľ spolu s prijímateľom a jeho sociálnou sieťou navrhuje a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových a rizikových situácií, má vytvorené procesy na riešenie akútnej krízy u prijímateľa a zabezpečenie doplnkových služieb.

**Podmienka 3. – Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, hodnotenie a revízie individuálneho rozvojového plánu prijímateľa sociálnej služby alebo práce s prijímateľom sociálnej služby.**

**Štandard:** Sociálne služby (§34–40 zákona o sociálnych službách) musia byť poskytované na základe individuálneho rozvojového plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb prijímateľa. Individuálny rozvojový plán je nástrojom pre spoluprácu medzi prijímateľom a poskytovateľom (personálom poskytovateľa).

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ zabezpečuje, aby individuálny rozvojový plán bol plánom prijímateľa a on bol kľúčovou osobou pri jeho tvorbe. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa. Poskytovateľ plánuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnych služieb dieťa, je za kľúčovú považovaná rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa. Cieľom plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.
2. Poskytovateľ zabezpečuje, aby individuálny rozvojový plán spĺňal nasledovné podmienky:
  1. Je osobným vlastníctvom prijímateľa, je spracovaný formou pre neho zrozumiteľnou
  2. Komplexnosť (holistický prístup)
  3. Flexibilita
  4. Akceptovanie jedinečnosti prijímateľa a individuálne prispôsobenie
  5. Koordinovanosť
3. Poskytovateľ určí s ohľadom na preferencie prijímateľa pracovníka priameho kontaktu do pozície kontaktného pracovníka, ktorý podporuje prijímateľa v procese individuálneho plánovania. Počet individuálnych rozvojových plánov vedených jedným pracovníkom zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory prijímateľov.
4. Proces tvorby individuálneho rozvojového plánu musí spĺňať nasledovné kroky:
  1. Mapovanie individuálnych potrieb prijímateľa, jeho sociálnej siete a prirodzených zdrojov pomoci.
  2. Voľba cieľov – ciele individuálneho rozvojového plánu a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa a jeho sociálnej siete. Ciele individuálneho rozvojového plánu sú ciele prijímateľa a sú definované za spolupráce s kontaktným pracovníkom ako ciele spolupráce. Pri práci s prijímateľmi, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám plánovania zameraného na človeka.

- Ciele individuálneho rozvojového plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných ku konkrétnym.
  - Ciele individuálneho rozvojového plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka.
  - Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú vypracovávame konkrétne metódy) musia spĺňať nasledovné podmienky:
    1. Špecifickosť, konkrétnosť cieľa
    2. Merateľnosť cieľa
    3. Akceptovateľnosť a aktívnosť cieľa
    4. Realizovateľnosť cieľa
    5. Časové vymedzenie cieľa
3. Voľba a popis metód – metódy spolupráce s prijímateľom sú akceptované prijímateľom a jeho sociálnou sieťou. Metódy musia byť jasne a zrozumiteľne popísané a musí byť dodržaný princíp tímovej a multidisciplinárnej spolupráce.
  4. Plán činnosti – poskytovateľ musí mať pred začiatkom realizácie konkrétnych cieľov individuálneho rozvojového plánu naplánované konkrétne miesto, čas, metódu realizácie a určené zodpovedné osoby, ktoré budú prijímateľovi poskytovať vopred dohodnutú mieru podpory.
  5. Hodnotenie a revízia - plán hodnotenia individuálneho plánu rozvoja je vypracovaný individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa, uskutočňuje sa minimálne raz za polroka. V prípade, že revízia individuálneho plánu má za následok zmenu cieľa služby, ktorý nie je súčasťou zmluvy, vypracúva poskytovateľ za týmto účelom po dohode s prijímateľom dodatok k zmluve.
5. Poskytovateľ má vypracovaný a uplatňuje systém na získavanie a odovzdávanie potrebných informácií o priebehu poskytovania sociálnej služby medzi zamestnancami.
  6. Realizácia individuálneho programu prijímateľom, ktorý smeruje k dosahovaniu cieľov jeho individuálneho rozvojového plánu má mať prednosť pred jeho účasťou na skupinových aktivitách.
  7. Poskytovateľ má v súlade s §7 zákona o sociálnych službách využívať individuálne plánovanie na spoluprácu s rodinou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat prijímateľa do prirodzeného prostredia rodiny a komunity

**Podmienka 4. – Určenie postupov a pravidiel a preventívnych opatrení, aby nedochádzalo k porušovaniu základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby a používaniu prostriedkov telesného obmedzenia a netelesného obmedzenia.**

**Štandard:** Sociálne služby sú poskytované prijímateľovi tak, že sú dodržiavané jeho základné ľudské práva a slobody<sup>1</sup> a sú určené postupy, pravidlá a preventívne opatrenia, ktoré zamedzujú používaniu prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia. V presne definovaných prípadoch nutnosti použitia telesných a netelesných obmedzení pri poskytovaní sociálnej služby je poskytovateľ povinný postupovať podľa §10 zákona o sociálnych službách. Poskytovateľ má vypracovaný systém riešenia takýchto situácií.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ zaručuje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd prijímateľa na základe Listiny základných ľudských práv a slobôd a ďalších v SR ratifikovaných dokumentov o dodržiavaní ľudských práv a slobôd.
2. Poskytovateľ oboznamuje vhodnou formou prijímateľa a jeho sociálnu sieť so spôsobom dodržiavania základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnej služby. Poskytovateľ má pravidlá na zamedzenie porušovania základných ľudských práv a slobôd premietnuté v zmluve o poskytovaní sociálnej služby a zaväzuje sa ich dodržiavať.
3. Pri realizácii denného programu poskytovateľ vytvára pre prijímateľa podmienky na participatívne vedenie aktivít a na prispievanie tak, aby sám seba mohol vnímať ako osobnosť, ktorá je dôležitá pre iných. Návrhy na takúto aktívnu spoluúčasť vytvára rovnako poskytovateľ ako aj prijímateľ sociálnych služieb.
4. Poskytovateľ oboznamuje vhodnou formou všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so spôsobom dodržiavania základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnej služby. Poskytovateľ má zamedzenie porušovania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov premietnuté v pracovnom poriadku, ktorý určuje sankcie pri takomto porušení pracovnej disciplíny voči zamestnancovi až po ukončenie pracovného pomeru.
5. Všetky vnútorné dokumenty a smernice poskytovateľa sú v súlade so základnou listinou ľudských práv a slobôd a ďalšími v SR ratifikovanými dokumentmi zaručujúcimi dodržiavanie ľudských práv a slobôd.
6. Poskytovateľ má vytipované rizikové oblasti dodržiavania ľudských práv a slobôd a má spracované vnútorné preventívne opatrenia pre predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ má zmapované situácie, v ktorých by mohlo dôjsť k stretu záujmov poskytovateľa so záujmami prijímateľa a určené vnútorné postupy a pravidlá, ktoré zamedzujú možným stretom záujmov. Záujmy prijímateľa sú určujúce.

---

<sup>1</sup> Ústavný zákon č. 23/1991 Z.z. ktorým sa uvádza LISTINA ZÁKLADNÝCH PRÁV A SLOBÔD ako ústavný zákon Federálneho zhromaždenia Českej a Slovenskej Federatívnej Republiky

7. Telesné a netelesné obmedzenia a ich používanie sa musia riadiť §10 zákona o sociálnych službách a poskytovateľ má vypracovaný systém vedenia registra obmedzení pre konkrétnych prijímateľov a konkrétne situácie s dôrazom na uvádzanie dôvodu, času a príčiny nevyhnutného obmedzenia a s dôrazom na vyvodzovanie opatrení pre zamedzenie opakovania týchto situácií.



**Podmienka 5. – Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.**

**Štandard:** Poskytovateľ má presne písomne určený, transparentný a pre prijímateľa zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, v zmysle §74 zákona o sociálnych službách.

Indikátory kvality:

1. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby sa uzatvára na základe slobodnej vôle a rozhodnutia žiadateľa o sociálnu službu. Poskytovateľ na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného pracovníka aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre neho zo zmluvy o poskytovaní služby vyplývajú, vrátane podmienok, formy a rozsahu poskytovania služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.
2. Uzatvorenie zmluvy nesmie byť podmienené peňažným alebo nepeňažným plnením zo strany žiadateľa o sociálnu službu. Poskytovateľ má písomne spracované vnútorné pravidlá pre prijímanie darov a riadi sa podľa týchto pravidiel.
3. Žiadateľ o službu a jeho zákonný zástupca musí byť oboznámený s obsahom zmluvy a podmienkami a spôsobmi poskytovania služby spôsobom, ktorý rešpektuje jeho individuálne komunikačné, zmyslové a kognitívne schopnosti.
4. Poskytovateľ má zdokumentovaný postup vedenia prijímacieho konania. Postup vedenia prijímacieho protokolu so žiadateľom o sociálnu službu je individualizovane spracovaný do niekoľkých variant primeraných kognitívnym a zmyslovým možnostiam žiadateľov.
5. Zmluva je pre žiadateľa o službu pripravovaná osobne, podľa jeho individuálnych prání cieľov, potrieb a schopností, tak aby bola vymedzená oblasť rozsahu a obsahu služby. Dohodnutý rozsah a obsah služby zabezpečí v súlade s §7 zákona o sociálnych službách taký typ podpory, ktorý vytvorí podmienky na návrat prijímateľa do komunity.
6. Súčasťou zmluvy sú vnútorné pravidlá postupu pri nedodržaní zmluvy ktorejkoľvek zmluvnej strany.
7. O obsahu zmluvy je podrobne informovaný aj prijímateľ, ktorý je nepľnoletý alebo zbavený spôsobilosti na právne úkony, nielen jeho zákonní zástupcovia alebo zákonom stanovení opatrovníci.

**Podmienka 6. – Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností a cieľov.**

**Štandard:** Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi a jeho sociálnej sieti sú vždy poskytované komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností a cieľov.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ zabezpečuje, aby komunikácia záujemcu a poskytovateľa – verbálna alebo vedená alternatívnymi metódami, prebiehala v partnerskom, symetrickom vzťahu.
2. Poskytovateľ zabezpečuje, aby všetci zamestnanci v priamom kontakte s prijímateľom a jeho sociálnou sieťou komunicovali a poskytovali informácie v takej podobe, ktorá je pre prijímateľa a jeho sociálnu sieť pochopiteľná a zrozumiteľná.
3. Poskytovateľ zabezpečuje, aby prijímateľ bol informovaný preňho zrozumiteľným a pochopiteľným spôsobom o aktuálnom dianí týkajúcom sa jeho osoby a jeho okolia a tom, čo sa s ním a okolo neho bude diať.
4. Poskytovateľ zabezpečuje, aby neoddeliteľnou súčasťou komunikácie bol rešpekt, úcta a akceptácia prijímateľa.
5. Poskytovateľ zabezpečuje, aby prijímateľ a jeho rodina, priatelia boli informovaní o najnovších prístupoch, formách služieb a technických pomôckach tak, aby si prijímateľ, ak ich bude chcieť využiť, mohol uplatniť svoje právo na výber takejto podpory.
6. Poskytovateľ zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli prijímateľovi podávané správnym spôsobom, v správnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcou a kompetentnou osobou.
7. Poskytovateľ zabezpečuje, aby pracovníci priameho kontaktu ovládali špecifické spôsoby komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnych služieb.
8. Poskytovateľ zabezpečuje, aby všetci zamestnanci a dobrovoľníci boli priebežne oboznamovaní a zaškoľovaní v oblasti špecifických spôsobov komunikácie s prijímateľom.
9. Poskytovateľ na predchádzanie a riešenie problémov v oblasti komunikácie s prijímateľom zabezpečuje pre svojich pracovníkov a dobrovoľníkov supervíziu.

10. Poskytovateľ využíva všetky súčasne známe prostriedky poskytovania informácií.
11. Poskytovateľ vo vzťahu k žiadateľovi o sociálnu službu, prijímateľovi a jeho sociálnej sieti je povinný dodržiavať zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
12. Poskytovateľ overuje zrozumiteľnosť poskytnutých informácií cez spätnú väzbu od prijímateľov.

### **Podmienka 7. – Určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.**

**Štandard:** Každá fyzická osoba môže podať sťažnosť, vtedy, ak sa domáha ochrany svojich práv, alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou verejnej správy a organizácií v jej pôsobnosti, neverejných poskytovateľov sociálnych služieb, alebo ak poukazuje na konkrétne nedostatky. Podanie sťažnosti sa nemôže stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

#### Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ má vytvorený systém na podávanie pripomienok, námietok ku kvalite sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich riešenie. Vníma ich ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných služieb.
2. Právo na podávanie sťažnosti je zakotvené v zmluve o poskytovaní sociálnej služby. Prijímateľ je o možnosti podania sťažnosti informovaný už pri prijímacom konaní, pri podpise zmluvy. V čase poskytovania služby je prijímateľ pravidelne informovaný o práve podať sťažnosť a je informovaný o tom, na koho z pracovníkov sa môže obrátiť so žiadosťou o informácie o postupe a procese podania sťažnosti.
3. Sťažnosti sa riešia zásadne podľa zákona č. 71/1967 Z.z. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov a ďalších príslušných zákonov.
4. Poskytovateľ má spracované vnútorné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností osôb na kvalitu a spôsob poskytovania služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú spracované aj vo forme zrozumiteľnej pre prijímateľa (pravidlá ľahko čitateľného textu). Sťažnosť sa musí riešiť bezodkladne.
5. Sťažovateľ má právo na aktívnu, nezávislú a jemu zrozumiteľnú formu pomoci a podpory pri podávaní a vybavovaní sťažnosti.
6. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu, alebo by viedli k jeho uprednostňovaniu, alebo znevýhodneniu pri poskytovaní sociálnej služby.
7. Spokojnosť, resp. nespokojnosť prijímateľa považuje poskytovateľ za významný indikátor kvality sociálnych služieb.

**Podmienka 8. – Pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej sociálnej služby podľa jeho potrieb a schopností.**

**Štandard:** Prijímateľ má právo na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri bežných dostupných verejných službách, pri kontakte s právnickými a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby a pri kontakte s jeho sociálnou sieťou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov. Poskytovateľ nenahrádza a neposkytuje tie služby, ktoré sú bežne dostupné na verejnosti.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ aktívne podporuje prijímateľa vo využívaní tých služieb, ktoré sú bežne dostupné v komunite. Poskytovateľ nenahrádza bežne dostupné verejné služby. Poskytovateľ vytvára pre prijímateľa taký typ podpory, ktorý mu zabezpečí možnosť využívania verejne dostupných služieb. Poskytovateľ aktívne vytvára a zabezpečuje podmienky na to, aby sa ochrana zdravia a bezpečia nestala dôvodom na vylúčovanie prijímateľa z kontaktu s bežnými službami v komunite.
2. Poskytovateľ zabezpečuje, aby boli prijímateľovi poskytnuté všetky potrebné informácie o poskytovateľoch bežných služieb v komunite. Prijímateľ má právo na zabezpečenie sprievodu, podpory pri využívaní externých služieb v komunite, má právo na kontakt so špecializovanými externými poradenskými alebo podpornými organizáciami.
3. Poskytovateľ vytvára podmienky na to, aby aktivity individuálneho rozvojového plánu, ktoré sú poskytované v zariadení ako sociálne služby, boli prijímateľovi sprostredkované v komunite.
4. Poskytovateľ aktívne spolupracuje s miestnou komunitou a vytvára príležitosti na využívanie jej služieb a možností.
5. Poskytovateľ zabezpečuje, aby prijímateľ mohol využívať všetky externé služby prirodzeného sociálneho prostredia komunity.
6. Pri sprostredkovaní a využívaní inej sociálnej služby je poskytovateľ zodpovedný za vytváranie podmienok na spoluprácu s rodinou a za zapájanie prijímateľa do komunity.

**Podmienka 9. –Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby.**

**Štandard:** Poskytovateľ má rešpekt k prijímateľovi a uplatňuje jeho právo na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných služieb a zabezpečením externých doplnkových služieb. Vyjadrenie nespokojnosti s poskytovanými službami prijímateľom sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sa intenzívne a permanentne zaujíma o názor prijímateľa na poskytované sociálne služby.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ vytvára podmienky na to, aby prijímateľ mohol uplatniť svoje právo na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou sociálnych služieb jemu zrozumiteľnou formou. Poskytovateľ využíva takto zistené informácie ako podnet pre zvyšovanie úrovne kvality poskytovaných sociálnych služieb.
2. Poskytovateľ má spracované adekvátne formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov a členov ich sociálnej siete. Na zisťovanie spokojnosti využíva poskytovateľ spôsob primeraný veku a sociálnemu znevýhodneniu prijímateľa.
3. Poskytovateľ pristupuje k prijímateľom s rešpektom a akceptáciou, vytvára im priestor a poskytuje podporu pri otvorenom komunikovaní spätnej väzby na poskytované služby. Zisťovanie spokojnosti musí byť vedené v atmosfére, kde je prijímateľ braný vážne a vníma, že pracovníkom môže dôverovať. Spätná väzba je zaznamenávaná a je východiskom pre zmeny v prístupe. Poskytovateľ zabezpečuje, aby prijímatelia boli informovaní, ako ich spätné väzby boli využité.
4. Poskytovateľ aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov , vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby.

**Podmienka 10. – Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby.**

**Štandard:** Forma, rozsah a ciele poskytovania sociálnej služby, prístupy a metódy spolupráce s prijímateľom sú v súlade s individuálnymi potrebami a cieľmi prijímateľa a jeho sociálnej siete. Poskytovateľ pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej služby nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlady v tejto oblasti považuje za podnet pre zmeny.

Indikátory kvality:

1. Supervízia na všetkých možných úrovniach má u poskytovateľa stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nachádzania potenciálu učiacej sa organizácie.
2. Poskytovateľ zapája v čo najväčšej miere do hodnotenia kvality (súlady spôsobu poskytovania sociálnej služby s potrebami a cieľmi prijímateľov) samotných prijímateľov, členov ich sociálnej siete, pracovníkov zariadenia a spolupracujúce organizácie.
3. Poskytovateľ využíva skutočnosti zistené z hodnotenia pre zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám sú prístupné prijímateľom a verejnosti.
4. Poskytovateľ sleduje z pohľadu odbornosti vývoj metód a prístupov sociálnej práce, aktívne vyhľadáva možnosti stážových pobytov v kvalitných domácich aj zahraničných organizáciách a spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením.

## II. PERSONÁLNE

**Podmienka 11. – Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie, zaškoľovanie, rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými predpismi**

**Štandard:** Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne spracovaný plán (stratégia) prijímania, zaškolenia, rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, ktorý sa podieľa na optimálnom naplňovaní cieľov a poslania organizácie. Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania pracovníkov je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikácia pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady pracovníka.

### Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ systémovo vytvára ekonomické a organizačné podmienky pre zaškolenie a ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov.
2. Poskytovateľ prijíma nového pracovníka v súlade so všeobecne platnými predpismi, len za predpokladu, že spĺňa kvalifikačné a osobnostné predpoklady na danú pracovnú pozíciu.
3. Poskytovateľ zabezpečuje, aby každá pracovná pozícia mala stanovený postup na adaptáciu nového pracovníka do zariadenia, pracovník mal prideleného tútora (mentora, skúseného pracovníka), ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne po dobu troch mesiacov.
4. Poskytovateľ zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého pracovníka bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný plán zaškolenia, ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie. Poskytovateľ vytvára pre pracovníka podmienky na jeho realizáciu, plán je pravidelne spolu s pracovníkom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne.
5. Poskytovateľ má vypracované postupy a pravidlá na vyhodnocovanie a zavádzanie inovátnych, overených odborných postupov do praxe.
6. Poskytovateľ zabezpečuje pre pracovníkov prístup k zdrojom informácii o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach a upozorňuje ich na pripravované a realizované zmeny.



**Podmienka 12. – Stanovenie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s §84 s určením štruktúry, povinnosti a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám.**

**Štandard:** Poskytovateľ má stanovenú štruktúru pracovníkov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov. Kvalifikačné požiadavky na pracovníkov, povinnosti a kompetencie sú v súlade so všeobecne záväznými predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov. Zariadenie má vytvorené podmienky pre individuálnu spoluprácu s prijímateľmi, neprekračuje maximálny počet prijímateľov na jedného zamestnanca priamej starostlivosti a zabezpečuje odporúčaný percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ zabezpečuje, aby všetci pracovníci zariadenia a dobrovoľníci boli priebežne oboznamovaní s víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami pracovníkov a ich zmenami.
2. Poskytovateľ uplatňuje aktívnu multidisciplinárnu a tímovú spoluprácu medzi všetkými organizačnými zložkami zariadenia, s cieľom napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov.
3. Poskytovateľ cieľavedome a aktívne vytvára podmienky pre spoluprácu pracovníkov rôznych profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu úsekov, s cieľom zvyšovania kvality sociálnych služieb.
4. Poskytovateľ vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov v zmysle všeobecne platných predpisov.
5. Poskytovateľ má odborne spracované podklady pre plánovanie a zmeny stavu zamestnancov vo vzťahu k počtu a k miere odkázanosti a aktuálnym potrebám podpory prijímateľov.

**Podmienka 13. – Určenie postupov a pravidiel na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú stanovenie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia.**

**Štandard:** Postupy, pravidlá pre hodnotenie zamestnancov vychádzajú z konkrétnych cieľov a oblastí ich práce, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov

Indikátory kvality:

1. Manažment poskytovateľa pravidelne, minimálne raz ročne, hodnotí odborné schopnosti, zručností a kompetencie, pracovné správanie, sociálne správanie, úroveň spolupráce s prijímateľmi a pracovné výsledky každého zamestnanca.
2. Poskytovateľ má spracované kritéria hodnotenia a spôsob hodnotenia zamestnancov. Zamestnanci sú s týmito kritériami a spôsobmi hodnotenia oboznámení.
3. Rozhodujúcim kritériom pre hodnotenie zamestnancov je úroveň spolupráce s prijímateľmi pri napĺňaní ich individuálnych potrieb a spokojnosť prijímateľov s ich prístupom, formou a mierou podpory.
4. Manažment poskytovateľa podľa uvedených kritérií uplatňuje diferencovaný prístup pri hodnotení zamestnancov.
5. Poskytovateľ má spracovaný časový plán, spôsob a kritéria hodnotenia zamestnancov.

**Podmienka 14. – Určenie systému ďalšieho vzdelávania zamestnancov a pravidiel pre výkon supervízie u poskytovateľa.**

**Štandard:** Poskytovateľ má vypracovaný systém ďalšieho vzdelávania, ktorý vychádza z osobných plánov zamestnancov a vytvára ekonomické a organizačné podmienky na jeho realizáciu a pravidelne hodnotí výsledky naplňania týchto plánov. Poskytovateľ má vypracovaný systém externej a internej supervízie poskytovania sociálnych služieb, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ má vypracovaný návrh systému ďalšieho vzdelávania pre jednotlivé odborné pozície. Tento dokument je priebežne dopĺňaný podľa nových vedeckých poznatkov jednotlivých odborov a podľa cieľov a potrieb, ktoré vznikli v individuálnych plánoch prijímateľov.
2. Poskytovateľ vytvára organizačné podmienky pre rozvoj ďalšieho vzdelávania zamestnancov.
3. Poskytovateľ má vypracovaný komplexný plán supervízie.
4. Poskytovateľ vytvára podmienky pre poskytovanie povinnej, pravidelnej, externej a internej supervízie na všetkých úrovniach: supervízie organizácie, riadiacej supervízie pre manažment, individuálnej a skupinovej supervízie pre všetkých zamestnancov priameho kontaktu s prijímateľom. Zabezpečuje pravidelnú externú supervíziu organizácie minimálne raz ročne.
5. Individuálna spolupráca s prijímateľom prebieha pod priebežnou supervíziou podľa potreby zamestnancov.
6. Poskytovateľ zabezpečuje, aby prijímatelia rozumeli, na čo slúži ich zamestnancom supervízia a v čom im pomáha poskytovať kvalitnejšie služby.

### III. PREVÁDZKOVÉ

**Podmienka 15. – Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä bezbariérovosť, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnej služby v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.**

**Štandard:** Miesto poskytovania sociálnej služby a priestorové a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (bezbariérovosť, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú kapacite, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

#### Indikátory kvality:

1. Miera bezbariérovosti prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná je v súlade s potrebami prijímateľov a s platnými právnymi predpismi.
2. Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná je primerané charakteru sociálnej služby, potrebám a veku prijímateľov.
3. Priestory, v ktorých je poskytovaná sociálna služba, spĺňajú podmienky Úradu verejného zdravotníctva pre daný typ služby a kapacitu prijímateľov.
4. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná umožňujú prijímateľovi uplatňovať si právo na súkromie.
5. Priestory, v ktorých je sociálna služba poskytovaná sú čisté, upravené a bez zápachov.
6. Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôbujú potrebám prijímateľov a vytvárajú vhodné podmienky pre napĺňanie cieľov individuálnych rozvojových plánov prijímateľov.
7. Vzhľad priestorov a ich vybavenie (účelnosť, útulnosť, disponibilita) v maximálnej miere pripomína vybavenie bežnej domácnosti.
8. Prijímateľ má právo zariadiť si priestory izby vlastným vybavením, pokiaľ toto vybavenie spĺňa predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a neobmedzuje tým iných prijímateľov.

**Podmienka 16. – Poskytovanie sociálnych služieb v podmienkach, ktoré zachovávajú ľudskú dôstojnosť.**

**Štandard:** Postoje, prístup a poskytovaná služba, má za cieľ podporovať poskytovateľa v úcte pri interakcii s prijímateľom tým, že prijímateľa vedie k osobným slobodným rozhodnutiam a presvedčeniu, že je kompetentný a schopný zvládnuť nároky života.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ zabezpečuje, aby základným východiskom vzťahu s prijímateľmi bolo ich prijatie a vnímanie ako seberovných a plnohodnotných občanov, ktoré nie je obmedzované diagnózou ani sociálnou situáciou.
2. Poskytovateľ zabezpečuje, aby ciele a kroky pri poskytovaní sociálnych služieb boli podmienené záujmom a rešpektom k slobodným rozhodnutiam prijímateľa.
3. Poskytovateľ zabezpečuje, aby rozsah a podmienky poskytovaných sociálnych služieb vychádzali zo skutočnosti, že prijímateľ je kompetentný a má schopnosť formulovať ciele, o ktoré má záujem a z presvedčenia, že je ich schopný dosiahnuť.
4. Poskytovateľ má sformulované etické východiská, očakávania a požiadavky na správanie pracovníkov k prijímateľom a na podmienky, v ktorých je služba poskytovaná, tieto posilňuje a pravidelne prehodnocuje.

**Podmienka 17 – Určenie pravidiel, postupov a kompetencií pri vzniku a riešení zadaných havarijných a núdzových situácií.**

**Štandard:** Poskytovateľ má spracované vnútorné organizačné normy, ktoré definujú havarijnú a núdzovú situáciu, ku ktorým môže v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby prísť a určujú postup, pravidlá a kompetencie pri ich riešení.

Indikátory kvality:

1. Vnútorné organizačné normy zahŕňajú všetky predpokladateľné havarijnú a núdzovú situáciu, ktoré môžu v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby nastať.
2. Vnútorné organizačné normy zahŕňajú nie len živelné pohromy a havarijnú situáciu na hnutelnom a nehnuteľnom majetku, ale aj krízové situácie týkajúce sa prijímateľa (napríklad zhoršenie zdravotného stavu, úmrtie, útek, ublíženie na zdraví a iné).
3. Vnútorné organizačné normy poskytovateľa obsahujú opatrenia na predchádzanie vzniku havarijných a núdzových situácií, alebo na zmiernenie ich dopadu.
4. Vnútorné organizačné normy obsahujú jasný a zrozumiteľný postup pri riešení zadaných havarijných a núdzových situácií a vymedzujú kompetencie a úlohy jednotlivých osôb pri ich riešení. Na riešenie havarijných a núdzových situácií, ktoré nie sú obsiahnuté vo vnútorných organizačných normách má poskytovateľ určený všeobecný postup pre riešenie krízových situácií.
5. S obsahom vnútorných organizačných noriem sú preukázateľne oboznámení všetci zamestnanci poskytovateľa a zrozumiteľným spôsobom aj prijímateľa.
6. Vnútorné organizačné normy určujú spôsob, akým vedie poskytovateľ dokumentáciu o príčinách vzniku a spôsobe riešenia týchto situácií.

**Podmienka 18 – Stanovenie postupov a pravidiel na spracovávanie a zverejňovanie výročnej správy o činnosti a hospodárení, ktorá obsahuje ročnú účtovnú uzávierku a jej zhodnotenie, výrok audítora k ročnej uzávierke (ak bola audítorom overená), prehľad o príjmoch (výnosoch) a výdavkoch, členenie podľa zdrojov, úplný objem výdavkov (nákladov) v členení na priame poskytovanie sociálnej služby a na vlastnú činnosť (správu), stav a pohyb majetku a záväzkov poskytovateľa.**

**Štandard:** Poskytovateľ má písomne stanovené postupy a pravidlá na spracovávanie výročnej správy o činnosti a hospodárení. Výročná správa o činnosti a hospodárení je verejne prístupná, je zverejnená v stanovenom termíne a je zrozumiteľná pre prijímateľa.

Indikátory kvality:

1. Výročná správa o činnosti a hospodárení (ďalej len „výročná správa“) poskytuje prijímateľovi, blízkym osobám prijímateľa a odbornej i laickej verejnosti relevantné, zrozumiteľné a hodnoverné informácie o činnosti a hospodárení poskytovateľa za obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka.
2. Poskytovateľ má definovaný proces prípravy a spracovania výročnej správy a určené osoby zodpovedné za tento proces.
3. Poskytovateľ vytvára podmienky na zapojenie zástupcov prijímateľov do procesu prípravy a spracovania výročnej správy.
4. Výročná správa obsahuje najmä:
  1. základné identifikačné údaje poskytovateľa,
  2. poslanie, víziu, hodnoty a ciele poskytovateľa,
  3. profil poskytovateľa (história, poskytované služby, kapacita, organizačná štruktúra),
  4. informácie o poskytovaných službách a aktivitách poskytovateľa v danom roku,
  5. informáciu o zapracovaní podnetov na zlepšenie poskytovanej sociálnej služby prijatých od prijímateľov v danom roku,
  6. ročnú účtovnú uzávierku a jej zhodnotenie, výrok audítora k ročnej uzávierke (ak bola audítorom overená), prehľad o príjmoch (výnosoch) a výdavkoch, členenie podľa zdrojov, úplný objem výdavkov (nákladov) v členení na priame poskytovanie sociálnej služby a na vlastnú činnosť (správu), stav a pohyb majetku a záväzkov poskytovateľa,
  7. tiráž (miesto a dátum spracovania správy, zodpovedné osoby, podpisy).
5. Výročná správa je dostupná v tlačenej podobe na obvyklom a všeobecne prístupnom mieste v priestoroch poskytovateľa a v elektronickej podobe na internetovej stránke poskytovateľa. Výročná správa je zverejnená v termíne do 31.mája nasledujúceho roka.
6. Osobné údaje, osobné informácie a fotografie prijímateľov sú vo výročnej správe zverejnené len na základe ich písomného súhlasu.
7. Poskytovateľ zabezpečuje, aby prijímatelia mali možnosť podieľať sa na tvorbe výročnej správy a boli vnímaní ako partneri konštituovania služieb. Je významné, aby výročná správa obsahovala aj informácie, ktoré sú pre nich dôležité (napríklad

zoznam podnetov prijímateľov, ktoré boli využité a zrealizované, informácie o prezentáciách a predaji ich výrobkov, zoznam akcií v komunite, na ktorých prijímatelia aktívne prispeli svojou aktivitou). Prijímatelia majú právo prezentovať smerom von, že mali možnosť podieľať sa na zmysluplných aktivitách.



### **Podmienka 19 – Určenie pravidiel prijímania darov.**

**Štandard:** Poskytovateľ má písomne stanovené postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných a nepeňažných darov.

#### Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ môže prijať peňažný alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa.
2. Peňažný alebo nepeňažný dar možno použiť len na účel určený darcom v písomnej darovacej zmluve. Ak účel nie je darcom v písomnej darovacej zmluve určený, peňažný alebo nepeňažný dar sa použije v súlade s predmetom činnosti definovaným v zriaďovacej listine alebo zakladacej listine poskytovateľa alebo v súlade so zámermi poskytovanej sociálnej služby.
3. Poskytovateľ nemôže podmieniť uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a poskytovanie sociálnej služby alebo jej súčasti občanovi poskytnutím peňažného alebo nepeňažného daru.
4. Poskytovateľ nemôže podmieniť bezodkladné prijatie žiadateľa o sociálnu službu poskytnutím peňažného alebo nepeňažného daru.
5. Poskytovateľ má stanovený proces rozhodovania o prijatí, neprijatí, alebo vrátení daru a určené zodpovedné osoby, ktoré sa na ňom zúčastňujú. Poskytovateľ môže prijať peňažný alebo nepeňažný dar len za predpokladu, že:
  - prijatie daru neobmedzuje rozsah a obsah sociálnej služby poskytovanej iným prijímateľom,
  - prijatie daru neobmedzuje práva prijímateľov,
  - prijatie daru nespôsobí neprimeraný nadštandard jednotlivca alebo skupiny prijímateľov a nevytvára tak kategórie prijímateľov,
  - prijatie daru neobmedzí alebo nepresmeruje činnosť alebo zameranie poskytovaných sociálnych služieb spôsobom, ktorý nie je v súlade s potrebami prijímateľov.
6. Poskytovateľ má definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného alebo nepeňažného daru a stanovené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku.
7. Poskytovateľ zverejňuje postup pri prijímaní darov na dostupnom mieste a formou zrozumiteľnou pre prijímateľa.
8. Poskytovateľ má stanovený spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného alebo nepeňažného daru.

### **Podmienka 20 – Určenie pravidiel hospodárenia s depozitmi.**

**Štandard:** Poskytovateľ má určené pravidlá, postupy a zodpovedné osoby na správu a hospodárenie s depozitmi prijímateľa. Hospodárenie s depozitmi je vedené zodpovedne, transparentne a v súlade so záujmom prijímateľa.

#### Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ má písomne stanovené, ktoré druhy predmetov a cenín preberá do úschovy alebo správy.
2. Poskytovateľ má stanovené minimálne a maximálne hodnoty predmetov a cenín, ktoré preberá do úschovy alebo správy.
3. Poskytovateľ preberá predmety a ceniny do úschovy alebo správy na základe písomnej zmluvy.
4. Poskytovateľ vedie podrobnú a zrozumiteľnú evidenciu o spravovaní depozitu prijímateľa.
5. Poskytovateľ hospodári s depozitom prijímateľa transparentne, zodpovedne a v súlade s jeho záujmami.
6. Poskytovateľ zabezpečuje označenie depozitov takým spôsobom, aby nedošlo k ich zámene.
7. Poskytovateľ minimálne raz za ½ roka zrozumiteľnou formou, individuálne a vo vhodnom prostredí informuje prijímateľa, zákonného zástupcu prijímateľa, prípadne inú súdom určenú osobu o spôsobe hospodárenia s depozitom zvereným do správy.
8. Poskytovateľ aktívne vytvára podmienky na zapojenie prijímateľa do spôsobu hospodárenia s depozitom.
9. Poskytovateľ má stanovené postupy a pravidlá pre prípad poškodenia, znehodnotenia, alebo straty predmetov a cenín zverených do úschovy alebo správy.
10. Poskytovateľ má stanovené postupy a pravidlá nakladania s depozitom v prípade úmrtia prijímateľa.

**Podmienka 21 – Určenie postupov a pravidiel pri spracúvaní a zverejňovaní osobných údajov prijímateľa sociálnej služby.**

**Štandard:** Poskytovateľ má písomne určený súbor požiadaviek, povinností a opatrení pri spracúvaní a ochrane osobných údajov v zmysle zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a §94 zákona o sociálnych službách.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje na základe písomného súhlasu dotknutej osoby alebo jej zákonného zástupcu na účely sociálnych služieb vrátane osobných údajov poskytnutých z cudziny v rozsahu potrebnom na poskytovanie sociálnej služby.
2. Poskytovateľ pri spracúvaní osobných údajov má zabezpečené správne stanovenie účelu, rozsahu a opatrenia pre ich spracovanie so zodpovednosťou osoby písomne poverenej výkonom dohľadu nad ochranou osobných údajov.
3. Poskytovateľ pri spracúvaní osobných údajov má zabezpečené postupy pri získavaní osobných údajov, ich poskytovaní iným subjektom, archivácii a likvidácii a zachovaní diskrétnosti pri manipulácii s osobnými údajmi.
4. Poskytovateľ má pre účely bezpečnosti osobných údajov spracované formou bezpečnostného projektu primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov.

**Podmienka 22 – Určenie postupov a pravidiel a spôsobu spracúvania a vedenia evidencie a dokumentácie o prijímateľovi sociálnej služby a jej archivácie.**

**Štandard:** Poskytovateľ má určené postupy, pravidlá a spôsob spracúvania, vedenia a archivácie evidencie a dokumentácie o prijímateľovi v súlade s platnými právnymi predpismi.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ má definované jednotlivé zložky evidencie a dokumentácie o prijímateľovi a ich obsah.
2. Poskytovateľ zhromažďuje údaje o prijímateľovi sociálnej služby, ktoré sú nevyhnutné pre efektívnu podporu prijímateľa a ciele poskytovanie sociálnej služby.
3. Poskytovateľ má stanovené pravidlá a spôsob zdieľania evidencie a dokumentácie o prijímateľovi medzi určenými zamestnancami, pričom uplatňuje princíp multidisciplinárnej spolupráce. Poskytovateľ má určené zásady na dodržiavanie mlčanlivosti o veciach prijímateľa.
4. Poskytovateľ má vytvorené zásady prenosu informácií týkajúcich sa zdravia a bezpečia prijímateľa na všetky osoby zúčastnené na poskytovaní sociálnej služby (podpore) prijímateľa.
5. Poskytovateľ vytvára podmienky pre spracovanie osobných údajov prijímateľa v súlade so všeobecne platnými právnymi predpismi a záväznými normami a vnútornými pravidlami, ktoré pre účely spracovania osobných údajov vydáva.
6. Poskytovateľ vytvára podmienky na to, aby prijímateľ a jeho rodina mohli ovplyvňovať mieru informovanosti rôznych pracovníkov a externých inštitúcií o údajoch týkajúcich osoby prijímateľa a jeho rodiny. Prijímateľ má právo na bezpečný priestor, ktorý zabezpečuje dostatočné súkromie pre potreby individuálneho rozhovoru o jeho osobných veciach.
7. Poskytovateľ vedie dokumentáciu prijímateľa v elektronickej alebo písomnej podobe. Chráni ju pred prístupom iných osôb a zodpovedá za jej ochranu.
8. Informácie, ktoré poskytovateľ získava od prijímateľa, môže použiť na štatistické spracovanie, pričom je však povinný dodržiavať práva na ochranu jeho osobných údajov, a to aj vo vzťahu k zriaďovateľovi, iným orgánom, darcom a iným participujúcim organizáciám.
9. Poskytovateľ archivuje evidenciu a dokumentáciu prijímateľa v súlade so zákonom č.395/2002 o archívoch a registratúrach a registratúrnym poriadkom poskytovateľa.

**Podmienka 23 – Určenie spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné verejnosti v prijateľnej forme (písomná podoba, audio alebo video záznam, internetová stránka), tak, aby boli dostupné aj pre osoby so špeciálnymi potrebami v oblasti komunikácie a porozumenia.**

**Štandard:** Poskytovateľ poskytuje pre cieľovú skupinu, jej sociálnu sieť a verejnosť informácie o sociálnej službe tak, aby boli dostupné, úplné a zrozumiteľné.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ má spracovanú aktívnu stratégiu informovania o sociálnej službe na mieste, kde sú sociálne služby poskytované, v miestnej komunite a na verejnosti .
2. Poskytovateľ vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe. Informácie o sociálnej službe musia byť spracované aj formou ľahko čitateľného textu.
3. Pre poskytovanie informácií o sociálnej službe sú použité v danom čase dostupné informačné technológie s cieľom zvýšenia ich dostupnosti a zrozumiteľnosti pre cieľové skupiny, ktorým sú sociálne služby poskytované.
4. Poskytovateľ si overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách a získané poznatky premieta do stratégie komunikácie s cieľovou skupinou, jej sociálnou sieťou a verejnosťou.

**Podmienka 24 – Spracovanie rozpočtu na príslušný kalendárny rok, ktorý obsahuje najmä plánovanie výdavky a príjmy na zabezpečenie poskytovanie sociálnych služieb, ktoré zodpovedajú plánovanému rozsahu poskytovania sociálnych služieb na príslušný kalendárny rok.**

**Štandard:** Poskytovateľ má spracovaný rozpočet v súlade s platnými právnymi predpismi, ktorý zodpovedá plánovanému rozsahu poskytovania služieb na príslušný kalendárny rok.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ má definovaný proces prípravy a spracovania rozpočtu a určené osoby zodpovedné za tento proces.
2. Rozpočet poskytovateľa je spracovaný podľa platných právnych predpisov a v súlade so zriaďovacou listinou, resp. štatútom poskytovateľa.
3. Poskytovateľ pri zostavovaní rozpočtu vychádza zo skutočných príjmov a výdavkov predošlých rokov a predpokladaných príjmov a výdavkov na príslušný rok. Rozpočet zodpovedá plánovanému rozsahu poskytovania sociálnych služieb a zohľadňuje aktuálne aj očakávané potreby poskytovateľa.
4. Rozpočet je v pravidelných intervaloch aktualizovaný a v prípade potreby upravovaný.

### **Vypracoval Bratislavský samosprávny kraj, odbor sociálnych vecí:**

Šopová Michaela, Mgr.  
Šiková Marica, PhD.  
Marendiak Juraj, Mgr.

Haviarová Júlia, Mgr.  
Vanacká Ivana, Mgr.

### **V spolupráci s O.z. Rada pre poradenstvo v sociálnej práci:**

Andelová Lenka, Mgr.  
Holúbková Soňa, PhD., PhD.  
Cangár Miroslav, Mgr.

Krupa Slavomír, Doc., PhD., PhD.  
Štetinová Hana, Mgr.  
Vetor Jozef, Mgr.

### **Ďalší spracovatelia:**

Balážová Renáta, PaedDr.  
Bárdošova Monika, Mgr  
Beňušková Andrea, PhD.  
Betinová Martina, Mgr.  
Bezáková Ingrid, Mgr.  
Bušová Božena, Doc.,MUDr.,CSc.  
Čajágievová Jana, Mgr.  
Červenková Kamila, Mgr.  
Dobrotková Milada, Ing., MPH  
Duban Ján, Mgr.  
Fuloppová Alžbeta, Mgr.  
Hatalová Jana, Mgr.  
Hrebíková Jana, Mgr.  
Chorváthová Mária, Mgr.  
Jajcayová Hana, Mgr.  
Jančeková Silvia, Mgr.  
Jobeková Beata, Mgr.  
Juranová Andrea, Mgr.  
Komrska Pavel, PhD.  
Kondelová Mária, PhD.  
Kruzlíková Edita, Ing.  
Kuric Miroslav, PhD.  
Kvaščayová Marta, Ing.  
Marošová Zuzana, Mgr.

Matulová Jana, PhD.  
Mihaliková Magdalena, Mgr.  
Mikulec Dušan, PaedDr.  
Minichová Katarína, PhD.  
Molnárová Erika, Bc.  
Murgašová Edita, Mgr  
Ondrejkovová Lýdia, Mgr.  
Paprskár Tomáš, Mgr.  
Podmajerský Pavol, Mgr.  
Pochabová Zdenka  
Poláková Eva, Mgr.  
Sádovský Jozef, Ing.  
Schmidtová Viola, PaedDr.  
Sprušanská Helena, Bc.  
Škott Ján, PhD.  
Štrbáková Dušana, Mgr.  
Štubňa Ivan, JUDr.  
Štubňová Mária, Ing.  
Tvarožek Štefan, PhD.  
Tvarožková Jana, PhD.  
Vatolíková Dagmar, PhD.  
Vilhelmová Katarína, Bc.  
Vráblová Mária, Ing.  
Vyberalová Ľubica, Mgr.

**Materiál „Podmienky kvality sociálnych služieb v kompetencii Bratislavského samosprávneho kraja podľa zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.455/1991 Z.z. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov“ bol prijatý poslancami Zastupiteľstva BSK na rokovaní dňa 9.12.2011.**