



**PLNENIE PODMIENOK KVALITY
POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY**
(podľa prílohy č. 2 k zákonu 448/2008 Z. z. o sociálnych službách)

Vnútoraná smernica ZPS II – 001/2021

Účel: Táto smernica stanovuje základné pravidlá pre plnenie štandardizovaných podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby v zariadení pre seniorov.

Oblasť: pre zamestnancov Alžbetka, n.o. v ZPS Nesvady, pre prijímateľov sociálnych služieb v ZPS VYKUPITEĽ Nesvady.

Počet strán: 34

Počet príloh: 1

Gestorský útvar: Mgr. Anna Eliašová, osoba zodpovedná za poskytovanie soc. služieb

Dátum schválenia: 1. 1. 2021

Dátum účinnosti: 1. 1. 2021

Schválil: Mgr. Darina Haburajová, riaditeľ n.o.

Všeobecné ustanovenia

- 1) Zariadenie pre seniorov VYKUPITEĽ (ďalej len „ZPS“) ako organizačná zložka neziskovej organizácie Alžbetka (ďalej len „n. o.“) touto smernicou vymedzuje plnenie povinnosti, vyplývajúcej z prílohy č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 448/2008 Z. z.“) vo svojich podmienkach.
- 2) Štandardizované podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby v prílohe č. 2 zákona o sociálnych službách sú rozdelené do štyroch oblastí, podľa ktorých sa aj hodnotia. Každá oblasť je vymedzená kritériami. Tvoria ich hodnoty, ktoré sú v spoločnosti zaužívané a akceptované, ale aj novo definované a odvodené od dokumentov o ochrane ľudských práv a slobôd. Kritériá sú rozpracované vo forme štandardov a tie sú špecifikované formou indikátorov, ktoré sú už kvalitatívnymi, alebo kvantitatívnymi ukazovateľmi vyjadrujúcimi konkrétnu vlastnosť sociálnej služby.

Oblasť	Kritérium
I. Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd	Základné ľudské práva a slobody
	Sociálny status prijímateľa
	Vzťahy, rodina, komunita
II. Procedurálne podmienky	Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby
	Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy
	Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
	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
	Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby
	Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií.
	Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia
	Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností
	Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov
	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 sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby
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	

III. Personálne podmienky	<p> Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 zákona o sociálnych službách s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám</p>
	<p> Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi</p>
	<p> Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia</p>
	<p> Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby</p>
IV. Prevádzkové podmienky	<p> Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi</p>
	<p> Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)</p>
	<p> Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom o sociálnych službách alebo hodnotenie záverečného účtu</p>
	<p> Určenie pravidiel prijímania darov</p>

3) V ZPS sú v súlade s európskym rámcom kvality pre sociálne služby¹ definované tieto princípy kvality pre poskytovanie sociálnych služieb:

- *prístupnosť* (sociálne služby zodpovedajú potrebám ľudí, je zabezpečená sloboda v možnosti zvoliť si sociálnu službu),
- *dostupnosť* (hľadisko potrebných informácií, adekvátnosť bezbariérového prostredia),
- *možnosť dovoliť si sociálnu službu* (sociálne služby podľa možnosti sú poskytované za cenu, ktorú si môže odkázaná osoba dovoliť),
- *sociálna služba zameraná na človeka* (okamžitá reakcia na zmeny potrieb u prijímateľa),
- *komprehenzívnosť* (sociálna služba reaguje na komplexné potreby ľudí),
- *kontinuita* (možnosť prijímateľa spoľahnúť sa na sociálnu službu v kontexte meniacich sa podmienok),
- *orientácia na výstupy* (sociálna služba sa zameriava na prospech – benefit pre prijímateľa; optimalizácia na základe periodického hodnotenia).

¹ Dobrovoľný európsky rámec kvality pre sociálne služby, publikovaný v roku 2010 Výborom pre sociálnu ochranu Európskej komisie

- 4) Základnou legislatívnou normou, ktorou sa ZPS pri plnení podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby riadi, je zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov. Okrem neho je to aj ďalšia medzinárodná, európska, vnútroštátna a regionálna právna úprava. Najhlavnejšie legislatívne zdroje sú uvedené pri jednotlivých oblastiach a kritériách princípov kvality.

I. Oblasť Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

Kritérium
1.1. Základné ľudské práva a slobody
1.2. Sociálny status prijímateľa
1.3. Vzťahy, rodina, komunita

Východisková medzinárodná legislatívna platforma pre dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd v ZPS:

- ✓ Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN (1948)
- ✓ Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (1950)
- ✓ Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- ✓ Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (1987)
- ✓ Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2006, ratifikovaný SR v 2010)
- ✓ Charta základných práv Európskej únie (2007)

Východisková vnútroštátna legislatívna platforma pre dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd v ZPS:

- ✓ Ústava SR – základný zákon štátu
- ✓ Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- ✓ Zákon 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
- ✓ Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 131/2010 Z. z. o pohrebníctve v znení neskorších predpisov
- ✓ Národné priority rozvoja sociálnych služieb
- ✓ Celoštátna stratégia na podporu a ochranu ľudských práv v SR (z roku 2015)

Východisková regionálna legislatívna platforma pre dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd v ZPS:

- ✓ Koncepcia rozvoja sociálnych služieb na území Nitrianskeho samosprávneho kraja
- ✓ Všeobecne záväzné nariadenia a uznesenia mesta Nesvady
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS VYKUPITEL

1.1. Kritérium Základné ľudské práva a slobody

ŠTANDARD: Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a aktívne zabezpečuje ich dodržiavanie v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Poskytovateľ sociálnej služby predovšetkým aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

- 1) ZPS má postupy, pravidlá, podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, zachovávanie a ochrany ľudskej dôstojnosti prijímateľov sociálnej služby (ďalej len „prijímateľ“) zapracované vo všetkých vnútorných aktoch Alžbetka, n.o. a ZPS, súvisiacich s poskytovaním sociálnej služby.
- 2) Základnými ľudskými právami a slobodami podľa Ústavy SR sú:
 - spôsobilosť na práva,
 - právo na život,
 - nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia (obmedzená len v prípadoch stanovených zákonom),
 - nemožnosť niekoho mučiť ani podrobiť krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestu,
 - nemožnosť poslať niekoho na nútené práce alebo nútené služby,
 - právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena,
 - právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života,
 - právo na ochranu pred neoprávneným zhromažďovaním, zverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe,
 - právo na vlastníctvo majetku,
 - zaručenie listového tajomstva, tajomstva dopravovaných správ a iných písomností a ochrana osobných údajov,
 - zaručenie slobody pohybu a pobytu,
 - zaručenie slobody myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery,

- zaručenie nemožnosti nikoho nenútiť, aby vykonával vojenskú službu, ak je to v rozpore s jeho svedomím alebo náboženským vyznaním.

V súlade so zákonom o sociálnych službách poskytované sociálne služby v ZPS umožňujú realizovať najmä tieto základné práva a slobody:

- *právo na dôstojné zaobchádzanie* (sociálna služba má svojou podstatou umožňovať zachovávanie ľudskej dôstojnosti človeka; má viesť k uznaniu potrieb človeka odkázaného na sociálnu službu ako hodných osobitného zreteľa a verejnej podpory),
- *právo a sloboda výberu* (výberu sociálnej služby, jej formy a poskytovateľa),
- *právo na podporu informovaných rozhodnutí, na prejavenie nesúhlasu a na primerané riziko* (ide o zabezpečenie dostupnosti informácií o sociálnej službe, úhrady za ňu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná, v zrozumiteľnej forme; o možnosť štandardizovaným spôsobom vyjadrovať nesúhlas s rozličnými aspektmi poskytovanej sociálnej služby a dožadovať sa primeranej nápravy),
- *právo na individualizované a na jedinca orientované sociálne služby* (pri poskytovaní sociálnych služieb zabraňovanie všetkým formám inštitucionalizmu a uprednostňovania inštitucionálnej a kolektívnej kultúry pred individuálnym prístupom; prihliadanie na individuálne potreby, predstavy a túžby prijímateľa),
- *právo na sebaurčenie, podporu aktivizácie a participácie* (prijímateľ má právo na ovplyvňovanie podmienok svojho života a prostredia, v ktorom žije, na určenie kľúčových osôb pre otázky svojho každodenného života, ochrany vlastných práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania kontaktov s rodinou a komunitou; ďalej má právo na svoje aktivizovanie smerom k posilneniu sebestačnosti, kontroly nad vlastným životom a podpory sociálneho začlenenia a dôstojnosti),
- *právo na rešpekt k súkromnému životu* (v prípade všetkých foriem sociálnych služieb zabezpečenie práva na nenarušovanie osobného priestoru prijímateľa sociálnej služby, okrem situácií, ktorá neznesie odklad a kedy je vstup do osobného priestoru nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku),
- *právo na rodinu a udržiavanie širších rodinných vzťahov* (právo na utváranie podmienok pre udržiavanie kontaktov s rodinou a širším podporným kruhom; ide o spoluprácu s rodinou, obcou a komunitou pri vytváraní podmienok pre návrat do prirodzeného rodinného prostredia),
- *právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom sociálnej služby pri jej poskytovaní alebo v priamej súvislosti s jej poskytovaním*²

3) ZPS v súlade so zákonom č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou dodržiava zásady rovnakého zaobchádzania spočívajúce v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného

² § 6 a §7 zákona č.448/2008 Z.z.

zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia alebo z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.³

- 4) Rešpektovanie dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov je povinnosťou každého zamestnanca ZPS, bez ohľadu na pracovné zaradenie a to pri všetkých činnostiach súvisiacich s poskytovaním sociálnej služby.
- 5) Prijímateľ sa môže domáhať svojich práv na súde, ak sa domnieva, že je alebo bol dotknutý na svojich právach, právom chránených záujmoch alebo slobodách nedodržaním zásady rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnych služieb v ZPS. Môže sa najmä domáhať, aby ten, kto nedodržel zásadu rovnakého zaobchádzania, upustil od svojho konania, ak je to možné, napravil protiprávny stav alebo poskytol primerané zadosťučinenie; ak ide o nedodržanie zásady rovnakého zaobchádzania z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti, môže sa tiež domáhať neplatnosti právneho úkonu, ktorého účinnosť bola podľa osobitného predpisu pozastavená.⁴
- 6) Postup, zabezpečujúci dodržiavanie ľudských práv a slobôd prijímateľov i dodržanie zásady rovnakého zaobchádzania má ZPS upravený v internom predpise „**Domový poriadok**“ a v smernici „**Postup pri plnení povinnosti pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby.**“
- 7) Kontrolu dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, i zásady rovnakého zaobchádzania vykonáva riaditeľ Alžbetka n.o. a vedúci ZPS, najmä formou rozhovorov s prijímateľmi, sledovaním prístupu zamestnancov k prijímateľom a pod.

1.2. Kritérium Sociálny status prijímateľa

ŠTANDARD: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na vzdelávanie, prípravu na zamestnávanie a prístup k individualizovanej podpore. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni. Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.

³§2 ods. 1 zákona č. 365/2004Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon)

⁴ § 9 ods. 2 zákona č. 365/2004 Z. z.

- 1) ZPS rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o sebe samom.
- 2) ZPS má písomne vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa a aktívne ich realizuje prostredníctvom individuálnych plánov. Postup pri individuálnom plánovaní sociálnej služby má ZPS spracované v smernici „**Individuálne plánovanie sociálnej služby v ZPS VYKUPITEL**“.
- 3) Na podporu zachovania vlastnej identity prijímateľa, jeho osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a pozitívneho obrazu o sebe samom, k ostatným prijímateľom i k verejnosti, ZPS podľa aktuálnych potrieb prijímateľa uskutočňuje stretnutia vedenia n.o i vedenia ZPS s prijímateľmi a posedenia prijímateľov s odborníkmi z rôznych oblastí.
- 4) ZPS v prípade potrieb prijímateľa pomáha pri doručení korešpondencie prijímateľom (ak nevie/nemôže čítať) alebo pri odoslaní korešpondencie od prijímateľa (ak nevie/nemôže písať).

1.3. Kritérium Vzťahy, rodina, komunita

ŠTANDARD: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti a aktívne ich realizuje, pričom v plnej miere rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne dodržiava právo na rovnosť príležitostí.

- 1) Východiskom pre podporu sociálneho začlenenia prijímateľa do spoločnosti je rešpektovanie jeho prirodzených vzťahov. ZPS je aktívne zameraný na plné a účinné zapojenia prijímateľa do spoločnosti, pričom v plnej miere rešpektuje jeho vzťahy a väzby v rodine, s príbuznými i ostatnými členmi jeho komunity, pričom sa dodržiava právo na rovnosť príležitostí.
- 2) ZPS aktívne podporuje kontakty (osobný, telefonický, písomný alebo elektronický) prijímateľa s rodinou, príbuznými a osobami podľa individuálneho výberu samotného prijímateľa, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov, a tým tak prispieva k zabráneniu sociálneho vylúčenia prijímateľa. Možnosť a pravidlá návštev prijímateľov je upravený v smernici „**Domový poriadok**“, a v smernici „**Návštevový poriadok**“.

II. Oblasť Procedurálne podmienky

Kritérium
2.1. Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby
2.2. Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy
2.3. Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
2.4. 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
2.5. Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby
2.6. Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia
2.7. Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností
2.8. Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov
2.9. Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby
2.10. 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

Východisková vnútroštátna legislatívna platforma

- ✓ Zákon č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecne prospešné služby v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 308/1991 Zb. o slobode náboženskej viery a postavení cirkví a náboženských spoločností v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon 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
- ✓ Národné priority rozvoja sociálnych služieb
- ✓ Koncepcie rozvoja sociálnych služieb v územnom obvode samosprávneho kraja
- ✓ Komunitné plány sociálnych služieb na úrovni mesta
- ✓ Štatút neziskovej organizácie a zakladacia listina
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS

2.1. Kritérium

Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby.

ŠTANDARD: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel poskytovania sociálnej služby zameraný na zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme presne definovanú a zverejnenú strategickú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a aktívne ju naplňa a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.

- 1) ZPS začalo svoju činnosť na základe registrácie Košického samosprávneho kraja, ktorý ako príslušný orgán v zmysle § 81 písm. p) v spojení s § 65 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) vyhovel žiadosti neziskovej organizácie Alžbetka a zaregistroval 26. 08. 2020 ZPS do registra poskytovateľov, ktoré poskytujú sociálne služby.
- 2) Základné poslanie a hodnoty, na ktorých ZPS zakladá svoju činnosť, sú obsiahnuté v Zakladajúcej listine a v Štatúte n.o.
- 3) Hlavným cieľom činnosti (víziou) ZPS je vytvoriť seniorom v Nesvadoch a z priľahlých miest, obcí dôstojné podmienky na pokojnú starobu a zároveň im dávať pocit zadosťučinenia za ich celoživotnú obetavú prácu.
- 4) ZPS poskytuje sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku⁵
- 5) Sociálne služby sa poskytujú celoročnou pobytovou formou na neurčitý čas.⁶

⁵ § 12 zákona č.448/2008 Z. z.

⁶ § 13 a § 14 zákona č. 448/2008 Z. z

- 6) ZPS poskytuje sociálne služby:
- a) fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV podľa príslušného zákona⁷,
 - b) fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov.⁸
- 7) ZPS vykonáva odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti, alebo zabezpečuje vykonávanie, alebo utvára podmienky na ich vykonávanie v zmysle zákona o sociálnych službách.
- 8) ZPS
- a) poskytuje:
 - pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
 - sociálne poradenstvo,
 - sociálnu rehabilitáciu,
 - ubytovanie,
 - stravovanie,
 - upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
 - osobné vybavenie,
 - b) utvára podmienky na úschovu cenných vecí,
 - c) zabezpečuje pracovnú terapiu a záujmovú činnosť.
- 9) Rozsah poskytovaných sociálnych služieb je stanovený na základe stupňa odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, ktorú prijímateľ preukáže právoplatným rozhodnutím o odkázanosti na sociálnu službu.
- 10) Podrobný spôsob a rozsah činností je upravený v smernici **„Poskytovanie sociálnych služieb – podmienky, rozsah a úhrada“**.
- 11) ZPS aktívne aplikuje partnerský a individuálny prístup, ktorý má za cieľ priviesť prijímateľa k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a v nevyhnutnom prípade aj k splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho i potenciálneho prínosu prijímateľa pre spoločnosť. ZPS vytvára priestor pri vzájomnej komunikácii s prijímateľom, jeho rodinou, prípadne inými osobami na to, aby cez svoje návrhy a spätnú väzbu sa vyjadrili k poskytovaniu sociálnych služieb jednotlivým prijímateľom a tak prispeli k maximalizácii súladu potrieb prijímateľa s obsahom a rozsahom poskytovaných sociálnych služieb.

⁷ Zákon č.448/2008 Z. z

⁸ § 35 zákona č.448/2008 Z. z.

2.2. Kritérium

Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy

ŠTANDARD: Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.

INDIKÁTOR: Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnych služieb plne zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.

- 1) Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby, jej rozsahu a formy je určené predovšetkým zákonom o sociálnych službách, najmä týmito ustanoveniami:
- §4- podľa ktorého sa za účelom predchádzania vzniku alebo zmiernovania nepriaznivých sociálnych situácií, či na ich riešenie, môžu zakladať partnerstvá,
 - §6- právo fyzickej osoby na výber sociálnej služby (myslí sa druh sociálnej služby), jej formy a poskytovateľa, právo fyzickej osoby na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom 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; rovnako právo na zabezpečenie všetkých potrebných dostupných informácií v zrozumiteľnej forme, na základe ktorých prijíma dôležité rozhodnutia týkajúce sa sociálnej služby a jej organizačných atribútov,
 - §7- povinnosti poskytovateľa prihliadať na individuálne potreby prijímateľa,
 - §9 ods. 11- obsahom zriaďovacej listiny poskytovateľa má byť aj druh a forma sociálnej služby, a ak je to účelné a vhodné, aj jej cieľová skupina,
 - §13- sociálna služba sa poskytuje pobytovou formou a to podľa nepriaznivej sociálnej situácie a prostredia ,v ktorom sa fyzická osoba zdržiava.

Princíp subsidiarity v organizačnom usporiadaní sociálnej služby voči potrebám konkrétnej osoby sa priamo alebo nepriamo uplatňuje cez viacero ustanovení zákona, konkrétne v:

- §7- povinnosti poskytovateľa aktivizovať prijímateľa podľa jeho schopností, povinnosť spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat prijímateľa zo sociálnej služby poskytovanej v zariadení a celoročne do prirodzeného alebo komunitného prostredia,
 - §72 ods.1- povinnosť prijímateľa platiť úhradu za sociálnu službu v sume určenej poskytovateľom sociálnej služby, ak zákon neustanovuje inak,
- 2) Podmienky a charakter poskytovanej sociálnej služby sú upravené vo vnútorných aktoch Alžbetka, n.o. a ZPS, ktorými sú najmä smernica – „**Domový poriadok**“ a smernica „**Poskytovanie sociálnej služby – podmienky, rozsah a úhrada**“.

- 3) Rozsah a formu poskytovania sociálnej služby ZPS dohodne s prijímateľom v zmluve o poskytovaní sociálnej služby, ktorej podkladom je právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na poskytovanie sociálnej služby v ZPS s uvedením stupňa odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby.

2.3. Kritérium

Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

ŠTANDARD: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74 zákona o sociálnych službách.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný určený postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplynú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.

Východisková vnútroštátna legislatívna platforma

- ✓ Zákon č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS

- 1) ZPS poskytuje sociálne služby len na základe písomnej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, k uzatvoreniu ktorej je žiadateľ povinný uviesť údaje a predložiť potvrdenia a doklady podľa príslušného zákona.⁹ Uzatvorená zmluva musí spĺňať zákonom stanovený obsah.¹⁰
- 2) Zmluvnými náležitosťami sú: označenie zmluvných strán, druh a forma sociálnej služby, vecný rozsah, deň začatia, čas a miesto poskytovania sociálnej služby, suma úhrady a spôsob jej určenia, spôsob jej platenia, podmienky zúčtovania úhrady, suma za odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti, dôvody odstúpenia od zmluvy, suma nezaplatenej úhrady (z dôvodu ochrany príjmu). Súčasťou zmluvy je aj výpočtový list, ktorý obsahuje: dennú úhradu za sociálnu službu (v členení úhrady napr. za ubytovanie, stravovanie, pomoc pri odkázanosti, za elektrospotrebiče a pod.) s rozpisom stravy na raňajky, desiatu, obed, olovrant, večeru, prípadne druhú večeru a určenie sumy za jeden deň. V prípade zmeny skutočnosti, ktoré sú predmetom zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, stanú sa predmetom dodatku. Podmienky zmluvy sú s prijímateľom prekonzultované a dohodnuté individuálne, s možnosťou účasti rodinných príslušníkov, prípadne iných osôb za základe výslovnej žiadosti prijímateľa. Prijímateľ je osobitne upozornený na ustanovenie zmluvy týkajúce sa práv a povinností ZPS ako poskytovateľa a

⁹ § 74 ods. 3 a ods. 5 zákona č.448/2008 Z.z.

¹⁰ § 74 ods. 7 zákona č.448/2008 Z.z

práv a povinností prijímateľa a na ustanovenie, ktorým sa prijímateľ zaväzuje rešpektovať smernicu Domový poriadok.

- 3) Konkrétny postup pri uzatváraní ale i vypovedaní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby je upravený v smernici „**Poskytovanie sociálnej služby – podmienky, rozsah a úhrada**“.

2.4. Kritérium

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 a odborného zamerania 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 sociálnej služby, na dodržiavanie holistického(celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby, ktoré sa vykonávajú odborne prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, špeciálnej pedagogiky, ošetrovateľstva a iných pomáhajúcich vedných disciplín, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb, a aktívne ich realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborné postupy sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

Východisková vnútroštátna legislatívna platforma

- ✓ Zákon č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve v znení neskorších predpisov
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS

- 1) ZPS s cieľom čo najefektívnejšieho poskytovania sociálnej služby podľa aktuálnych potrieb prijímateľa a zároveň zachovania odbornej úrovne, využíva rôzne metódy, postupy a techniky sociálnej práce. Pri prvom kontakte ale aj počas celého poskytovania sociálnych služieb je preferované pozorovanie a rozhovor. Prevažná časť informácií o prijímateľovi sa čerpá priamo s rozhovorom, pričom sa hodnotí nielen verbálna ale aj neverbálna stránka u prijímateľa. Venuje sa pozornosť jednak odpovediam prijímateľa na položené otázky, ale aj jeho schopnosti spracovať jednotlivé informácie, klásť otázky – hlavne formulácia a jasnosť otázok. Pri neverbálnej komunikácii sú nezanedbateľné motorické prejavy ako gestikulácia, práca s telom, či fyziologické prejavy ako potenie, chvenie, schopnosť udržať očný kontakt. Predmetom sledovania je aj emocionalita a sociabilita prijímateľa.

- 2) Pri prvom kontakte ide o zjavné pozorovanie, kedy sám prijímateľ si je vedomý faktu, že je pozorovaný, pri jeho následnom pobyte v ZPS sa preferuje skryté pozorovanie, kedy sa sledujú zmeny v správaní u prijímateľa a následne sa prehodnocujú ďalšie možnosti poskytovania sociálnych služieb či zdravotnej starostlivosti. Pri vedení rozhovoru pri prvom kontakte s prijímateľom sa používa diagnostický a poradenský rozhovor, počas pobytu je vedený v rámci sociálnej terapie terapeutický rozhovor.
- 3) Na začiatku poskytovania sociálnych služieb sa vykoná sociálna diagnostika, osobnostná analýza prijímateľa, jeho postojov a záujmov. V rámci situačnej analýzy sa uskutočňuje osobná a rodinná anamnéza, analýzy širšieho prostredia i situácie, analýza sociálnej infraštruktúry. Na základe výsledku celkovej analýzy sa určia problémové oblasti a ďalší systém práce s prijímateľom so zameraním na účelné a odborné poskytovanie sociálnej služby. Vytýči sa cieľ práce, ktorý spolu s krátkodobým a dlhodobým cieľom sa zosúladi do individuálneho plánu. Individuálne plánovanie je podrobne uvedené v smernici **„Individuálne plánovanie sociálnej služby“**.
- 4) Pri aplikácii všetkých metód a techník sociálnej práce, ošetrovateľstva a ostatných vedných disciplín sa kladie dôraz na:
- rešpektovanie prirodzenej dôstojnosti prijímateľa,
 - rešpektovanie slobodného rozhodovania prijímateľa,
 - zachovanie dôvernosti informácií o prijímateľovi.

Poskytovanie sociálnych služieb sa viaže na ciele a transparentne aplikované odborné postupy, pričom je zachovaná individualizácia prijímateľa s jeho právom na sebaurčenie a zároveň sa dodržiava holistický prístup s podporou aktívnej účasti prijímateľa počas celého procesu poskytovania sociálnych služieb v ZPS.

- 5) Účinnosť metód, techník a postupov sociálnej práce sa preveruje hodnotením výsledkov práce a to najmä prostredníctvom vyhodnotenia plnenia cieľov individuálnych plánov, ktoré sa vykonávajú pravidelne za účasti prijímateľa. V prípade, ak prijímatelia nemajú záujem o vyhodnotenie individuálneho plánu, z dôvodu rešpektovania dobrovoľnosti, nie sú k tomu nútení a ich rozhodnutie o neúčasti sa zaznačí do ich individuálneho plánu. Dokumentácia je uložená u sociálneho pracovníka.

2.5. Kritérium

Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby

ŠTANDARD: Sociálne služby sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby, tak aby bol zrozumiteľný aj prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a komunite. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby individuálny plán bol plánom prijímateľa sociálnej služby, ktorý sa aktívne zúčastňuje na jeho tvorbe a realizácii. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby určí kľúčového pracovníka, ktorého si prijímateľ sociálnej služby vybral na základe osobnej preferencie v procese individuálneho plánovania. Počet individuálnych plánov koordinovaných jedným kľúčovým pracovníkom poskytovateľa sociálnej služby zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory prijímateľov sociálnych služieb.

- 1) ZPS v súlade so zákonom plánuje poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa, vedie písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa. Ak je prijímateľ fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím alebo fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, súčasťou individuálneho plánu je aj program sociálnej rehabilitácie.¹¹
- 2) Individuálny plán je komplexný, flexibilný a koordinovaný nástroj na aktívnu spoluprácu ZPS, prijímateľa, jeho rodiny a komunity. Ciele individuálneho plánu vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa a spolupráce prijímateľa a ZPS. Individuálny plán je koordinovaný pracovníkom, ktorý podporuje a sprevádza prijímateľa v procese individuálneho plánovania (ďalej len „kľúčový pracovník“). Proces individuálneho plánovania zahŕňa identifikáciu individuálnych potrieb, voľbu cieľov individuálneho plánu, voľbu metód dosahovania cieľov individuálneho plánu, plán činností a aktivít naplnenia individuálneho plánu a hodnotenie individuálneho plánu.¹²
- 3) Proces vypracovania individuálneho plánu v ZPS vychádza z týchto zásad:
 - a) *definovanie individuálnych potrieb prijímateľa, jeho rodiny, príbuzných či komunity,*
 - b) *voľba cieľov* - ciele individuálneho plánu a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa a jeho rodiny. Sú definované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom ako ciele spolupráce. Pri práci s prijímateľmi, ktorí potrebujú

¹¹ § 9 ods. 1 zákona č.448/2008 Z.z.

¹² § 9 ods. 2 zákona č.448/2008 Z.z.

pomoc, sa venuje pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovania potrieb prijímateľa.

Zvolené ciele spĺňajú tieto kritéria:

- logickosť- smer od všeobecnosti ku konkrétnosti,
- holistickosť prístupu k osobnosti človeka,
- špecifickosť a konkrétnosť,
- merateľnosť,
- akceptovateľnosť prijímateľom,
- reálnosť,
- časové vymedzenie.

- c) *definovanie metód* - metódy spolupráce s prijímateľom sú ním, jeho rodinou a inými osobami akceptované. Tieto metódy sú jasne a zrozumiteľne popísané a je dodržaný princíp tímovej a multidisciplinárnej spolupráce, je zabezpečený holistický prístup,
- d) *plán činnosti* - ZPS má pred začiatkom realizácie konkrétnych cieľov individuálneho plánu naplánované konkrétne miesto, čas, metódu realizácie a určené zodpovedné osoby, ktoré budú prijímateľovi poskytovať vopred dohodnutú mieru podpory,
- e) *hodnotenie* - plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa, uskutočňuje sa minimálne raz za 6 mesiacov kľúčovým pracovníkom v spolupráci so sociálnym pracovníkom a vedúcim zariadenia.

4) Individuálne plánovanie sociálnych služieb zahŕňa pre poskytovateľa najmä tieto povinnosti:

- podmienky pri poskytovaní sociálnej služby sa orientujú na prijímateľa a jeho podporu tak, aby boli v čo najväčšej možnej miere zohľadňované jeho individuálne potreby, hodnoty a preferencie, rovnako schopnosti a možnosti,
- prijímateľ má právo 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,
- prijímateľ má právo podieľať sa na určovaní životných podmienok, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a pri výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase,
- povinnosť poskytovateľa spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na jeho návrat do prirodzeného rodinného prostredia alebo komunitného prostredia a to so súhlasom prijímateľa a pri rešpektovaní jeho osobných cieľov, potrieb, schopností a zdravotného stavu,
- povinnosť poskytovateľa viesť písomné záznamy o poskytovanej sociálnej službe a za účasti prijímateľa hodnotiť jej priebeh,

- určenie kľúčového pracovníka, ktorý je koordinátorom procesu individuálneho plánovania, vrátane jeho vyhodnocovania.

5) Konkrétny postup pre vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa je uvedené v smernici „**Individuálne plánovanie sociálnej služby**“.

2.6. Kritérium

Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií.

Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia

ŠTANDARD: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Pri poskytovaní sociálnej služby má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých nie sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody, a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb.

Východisková vnútroštátna legislatívna platforma

- ✓ Zákon č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia v znení neskorších predpisov
- ✓ Vyhláška č. 585/2008 Z. z. prevencia a kontrola prenosných ochorení
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS

- 1) V ZPS je v súlade so zákonom striktne zakázané používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa, s výnimkou situácie priameho ohrozenia života alebo priameho ohrozenia zdravia prijímateľa alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.¹³
- 2) Možnosť vzniku krízových situácií, v ktorých môže dôjsť k vlastnému ohrozeniu života a zdravia prijímateľa v ZPS sa priebežne vyhodnocuje podľa zdravotného stavu prijímateľov.

¹³ § 10 ods. 1 zákona č.448/2008 Z.z.

- 3) ZPS vedie zoznam mobilných, čiastočne a úplne imobilných klientov pre potreby zabezpečenia operatívneho a kvalitného manažmentu havarijných a iných núdzových situácií.
- 4) Prípadne telesné a netelesné obmedzenia prijímateľa je zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení, ktorý vedie ZPS podľa zákona.¹⁴
- 5) Postup pri použití netelesného a telesného obmedzenia je v ZPS spracovaný v smernici „Postup pri plnení povinnosti pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby“.

2.7. Kritérium

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

ŠTANDARD: Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie a komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

Východisková vnútroštátna legislatívna platforma

- ✓ Zákon č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 211/2000 Z .z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS

- 1) ZPS plne rešpektuje právo záujemcu o sociálnu službu, prípadne inej osoby dožadovať sa dostupných a zrozumiteľných informácií, rešpektujúcich ich individuálne potreby a schopnosti na základe univerzálneho práva na prístupnosť, osobitne na prístupnosť informácií garantovaných všetkými ľudsko-právnymi dokumentmi.

¹⁴ § 10 ods. 5 zákona č.448/2008 Z.z.

2) ZPS komunikuje so záujemcom o sociálnu službu rôznymi formami a to podľa výberu záujemcu a v závislosti od obsahu prejednávanej záležitosti.

Je uprednostňovaná osobná komunikácia, ale taktiež je umožnená komunikácia:

- písomná (adresa: Nová 439/6, 946 51 Nesvady),
- telefonická (tel. kontakt: 035 769 28 02),
- elektronická prostredníctvom e-mailu na e-mailové adresy :
alzbetka.snv@gmail.com (kontakt na n.o.)
zps2nesvady@gmail.com (kontakt na ZPS)

Informácie o ZPS, o poskytovaných sociálnych službách, potrebné formuláre ku žiadosti o umiestnenie v ZPS a všetky ostatné potrebné informácie pre záujemcu o sociálne služby, pre jeho rodinu či blízkych i pre širokú verejnosť sú dostupné na webovej stránke <http://www.alzbetka-no.sk>

3) V prípade, ak informácie žiada priamo fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie sociálnej služby pre seba, ide o prvý kontakt s možným budúcim prijímateľom. Sociálny pracovník ZPS poskytne záujemcovi základné informácie o postupe pri vybavovaní žiadosti o poskytovanie sociálnej služby. Podľa záujmu fyzickej osoby zodpovie na otázky súvisiace s poskytovaním sociálnej služby. V prípade požiadavky k nahliadnutiu do priestorov ZPS, sociálny pracovník prevedie fyzickú osobu spoločnými priestormi určenými pre verejnosť a ukáže jej obytnú miestnosť, ktorá nie je obsadená. Ak taká v danom čase nie je, ukáže jej izbu niektorého prijímateľa, avšak iba s jeho súhlasom a za jeho prítomnosti.

4) Poskytovanie informácií záujemcovi, jeho rodine, príbuzným alebo iným osobám sú bližšie upravené v smernici- „**Domový poriadok**“ a smernici „**Poskytovanie sociálnej služby – podmienky, rozsah a úhrada**“

2.8. Kritérium

Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov

ŠTANDARD: Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na to, aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať iné služby verejného charakteru v komunite. Poskytovateľ sociálnych služieb aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby vo využívaní tých služieb, ktoré sú verejne bežne dostupné v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje realizáciu práva prijímateľa sociálnej služby na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou a so špecializovanými externými organizáciami.

- 1) ZPS pre zabezpečenie vhodných podmienok pre využívanie aj iných verejných služieb prijímateľom vykonáva tieto činnosti:
 - *zistovaciú*- zistenie tých verejných služieb, ktoré prijímateľ do príchodu do ZPS využíval,
 - *informačnú*- spracovávanie informácií o dostupných verejných službách,
 - *vyhľadávaciu a sieťujúcu*- spolupráca s miestnou komunitou i s poskytovateľmi iných verejných služieb s cieľom pomoci sprístupnenia a využívania verejných služieb podľa individuálnych a aktuálnych potrieb prijímateľa,
 - *sprevádzajúcu*- pomoc prijímateľovi kontaktovať a využívať iné verejné služby, ktoré smerujú k zvyšovaniu jeho samostatnosti a nezávislosti na sociálnej službe; zabezpečenie prepravy alebo sprostredkovanie dopravy prijímateľovi na želané miesto; poskytuje sprievod na rozličné aktivity prijímateľov vlastnými zamestnancami.

- 2) Podpora udržiavania rodinných a iných prirodzených vzťahov v ZPS sa realizuje v rámci rozličných spoločných činností, osobitne formou návštev (návštev príbuzných a známych v zariadení, a naopak, návštev prijímateľa u svojej rodiny).

- 3) V prípade ak prijímateľ požiada ZPS o sprostredkovanie poskytovania sociálnej služby u iného poskytovateľa, ZPS po zistení príčin a dôvodov, prostredníctvom sociálneho pracovníka poskytne pomoc prijímateľovi pri sprostredkovaní požadovanej sociálnej služby u iného poskytovateľa, vrátane vybavenia všetkých náležitostí tak, aby prijímateľ mohol byť premiestnený do ním vybraného zariadenia sociálnych služieb.

- 4) Konkrétna podpora a pomoc prijímateľovi pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby je upravená v smernici „**Domový poriadok**“, a smernici „**Návštevný poriadok**.“

2.9. Kritérium

Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

ŠTANDARD: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytované sociálne služby. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované vnútorné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností osôb na kvalitu a spôsob poskytovania sociálnej služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú vypracované v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa sociálnej služby (pravidlá ľahko čitateľného textu). Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb. Na zisťovanie spokojnosti poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.

Východisková vnútroštátna legislatívna platforma

- ✓ Zákon č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS

1) Pri vytváraní priestoru pre vyjadrovanie ne/spokojnosti so sociálnou službou, osobitne priestoru na podávanie sťažností a ich následné riešenie, ZPS dodržiava tieto princípy a zásady:

- *princíp bezpečnosti a ochrany sťažovateľa*- ZPS zabezpečuje a vytvára podmienky pre realizáciu práva podávať sťažnosť a podnety tak, aby tým prijímateľ nebol nijakým spôsobom poškodený, resp. aby voči sťažovateľovi neboli vyvodzované negatívne dôsledky, či uplatňované negatívne opatrenia (napr. nekvalitné poskytovanie sociálnej služby alebo jej odmietnutie, či odmietnutie niektorých odborných činností alebo obslužných činností),
- *princíp objektivity a nezaujatosti*- ZPS každú sťažnosť prešetruje čo možno najobjektívnejšie a nezaujate. Pre dosiahnutie čo najspravodlivejšieho posúdenia

konkrétnej situácie sa získavajú potrebné podklady a dôkazy (napr. výpovede svedkov), aby rozhodnutie v danej veci bolo podložené zistenými a preukázateľnými informáciami. Pri šetrení sťažnosti sa dbá na zachovanie etickosti v konkrétnom prípade, prísna mlčanlivosť a diskretnosť,

➤ *sťažnosť ako podnet k zvyšovaniu kvality sociálnej služby*- ZPS vníma každú sťažnosť ako podnet na zlepšenie vlastnej činnosti

➤ *sťažnosť ako prejav „informovaného rozhodnutia“*- prijímateľ podáva sťažnosť alebo podnet na základe dostupných a zrozumiteľných informácií, čiže sa zvyšuje pravdepodobnosť na to, aby sťažnosti a podnety kvalitne informovaných ľudí boli „kvalifikovanejšie“. Môžu sa tak stať dôveryhodným základom pre potenciálnu zmenu.

- 2) ZPS zisťuje spokojnosť prijímateľov s úrovňou a rozsahom poskytovanej sociálnej služby najmä rozhovormi (individuálnou formou pri každodennej činnosti a kolokviálnou formou mesačne, dotazníkom) s prijímateľmi. Okrem spokojnosti prijímateľov sa skúma aj spokojnosť príbuzných a to pri jednotlivých návštevách v zariadení, alebo dotazníkom. Prijímateľovi, jeho rodine či ním určeným osobám je umožnené kedykoľvek navštíviť vedúceho zariadenia, resp. kľúčového pracovníka alebo inú osobu a vyjadriť sa k vybraným otázkam poskytovania sociálnej služby.
- 3) Pripomienky, podnety na zlepšenie, návrhy, námietky alebo sťažnosti môžu prijímatelia, príbuzní alebo iné osoby, ktoré majú vzťah k prijímateľom, podávať kedykoľvek. Postup pri riešení sťažností v podmienkach je upravený v „**Smernici o sťažnostiach**“.

2.10. Kritérium

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: Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby neľimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje. Pravidelná supervízia na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov) má u poskytovateľa sociálnej služby stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nachádzania možností učiacej sa organizácie. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne sleduje, z pohľadu odbornosti, vývoj metód a postupov sociálnej práce, aktívne vyhľadáva a ponúka možnosti stážových pobytov v domácich organizáciách a zahraničných organizáciách. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa stážových pobytov v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením. Poskytovateľ sociálnej služby využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám sú prístupné prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodine a komunite.

- 1) ZPS hodnotí vhodnosť a prínos spôsobu poskytovania sociálnej služby prijímateľom individuálne, najmä prostredníctvom individuálneho plánu a programu sociálnej rehabilitácie. Postup vyhodnotenia individuálneho plánu je upravený v smernici „**Individuálne plánovanie sociálnej služby**“. Dôležitým a cenným zdrojom informácií sú pripomienky prijímateľov, či príbuzných, ktoré slúžia ako podnety na zlepšovanie poskytovanej sociálnej služby. Do úvahy sa berú aj zistenia interných a externých kontrol a auditov ako aj supervízie, ktoré boli vykonané v priebehu roka, prípadne výsledky špecializovaných postupov porovnávania sa ako je napríklad benchmarking.

III. Oblasť Personálne podmienky

Kritérium
3.1. Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 zákona o sociálnych službách s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám
3.2. Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoloňovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
3.3. Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia
3.4. Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Východisková vnútroštátna legislatívna platforma

- ✓ Zákon č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 553/2003 Z. z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone prác vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 125/2006 Z. z. o inšpekcii práce v znení neskorších predpisov
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS

3.1. Kritérium

Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 zákona o sociálnych službách s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám

ŠTANDARD: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickému vízi, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením naplňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnych služieb, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre naplňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb v zmysle všeobecne platných právnych predpisov. Poskytovateľ sociálnej služby cieľavedome a aktívne vytvára podmienky na spoluprácu zamestnancov rôznych profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu úsekov s cieľom zvyšovania kvality sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje aktívnu multidisciplinárnu a tímovú spoluprácu medzi všetkými organizačnými zložkami s cieľom naplňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby má odborne a písomne vypracované podklady na plánovanie a zmeny stavu zamestnancov vo vzťahu k počtu a k miere odkázanosti prijímateľa sociálnej služby na pomoc inej fyzickej osoby a aktuálnym potrebám podpory prijímateľov sociálnych služieb.

- 1) Štruktúra ZPS s predpokladom na úspešný výkon práce a plnenie pracovných úloh a povinností, je obsahom smernice „**Organizačný poriadok**“, ktorý stanovuje a podrobne upravuje vzťahy a činnosť v zariadení.
- 2) Kvalifikačné predpoklady na výkon určitých vybraných činností pri poskytovaní sociálnej služby určuje príslušný zákon.¹⁵ Uvedené kvalifikačné predpoklady sú okrem vzdelania a praxe zohľadňované pri obsadzovaní voľných pracovných pozícií v ZPS. Charakteristika pracovnej činnosti na jednotlivých pracovných miestach je definovaná v individuálnej náplni práce každého zamestnanca ZPS, ktorej podkladom je smernica „**Pracovný poriadok**.“
- 3) Noví zamestnanci sú pri uzatváraní pracovnej zmluvy oboznámení so strategickou víziou ZPS, poslaním a cieľmi, je im ozrejmenej organizačná štruktúra so vzájomnými vzťahmi nadriadenosti a podriadenosti spoju s kompetenciami jednotlivých pracovných pozícií. V prípade čiastkových alebo komplexných zmien sú o týchto zmenách zamestnanci

¹⁵ § 84 zákona č. 448/2008 Z. z.

informovaní v priebehu trvania pracovného pomeru podľa potreby formou individuálnych alebo úsekových porád.

- 4) V súlade so zákonom o sociálnych službách¹⁶ je v ZPS dodržaný maximálny počet prijímateľov na jedného zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov podľa prílohy č. 1 daného zákona.

3.2. Kritérium

Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

ŠTANDARD: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.

- 1) Pri obsadzovaní voľného pracovného miesta v ZPS riaditeľka Alžbetka n.o. vychádza z výberu na základe voľného miesta a predloženej osobnej dokumentácie od uchádzača. V prípade, ak uchádzač spĺňa predpísanú kvalifikáciu, je podpísaná pracovná zmluva podľa platnej pracovno - právnej legislatívy s uvedením dňa nástupu na danú voľnú pracovnú pozíciu. Nový zamestnanec je oboznámený s vedúcim ZPS a s priamym nadriadeným zamestnancom, ak nespadá priamo pod kompetenciu vedúceho ZPS. Priamy nadriadený oboznámi nového zamestnanca s internými predpismi, s požiadavkami na plnenie úloh a s výkonom práce.
- 2) Medzi základné informácie, ktoré sú novému zamestnancovi sprostredkované podľa odseku 1 sú najmä:
 - organizačná štruktúra ZPS a kompetencie/zodpovednosť jednotlivých zamestnancov,
 - informácie o prevádzke ZPS, práva a povinnosti ZPS ako poskytovateľa sociálnej služby a práva a povinnosti prijímateľa,
 - základné informácie o prijímateľoch (pri dodržaní ustanovení osobitného zákona¹⁷),

¹⁶ §9 ods. 4 zákona č. 448/2008 Z. z.

¹⁷ zákon č. 18/ 2018 Z. z. o ochrane osobných údajov

- informácie o spolupracovníkoch- inštitúcie, organizácie či fyzické osoby,
- informácie o postupoch ďalšieho zvyšovania kvalifikácie a odbornosti,
- ďalšie informácie podľa konkrétnej pracovnej náplne nového zamestnanca.

- 3) Odborné činnosti v ZPS sú poskytované pracovníkmi s adekvátnou kvalifikáciou a praxou.
- 4) V ZPS môžu pôsobiť spolupracovníci, s ktorými je uzatvorená písomná zmluva, ktorá nie je pracovnou zmluvou (napr. Dobrovoľnícka zmluva, Dohoda o vykonaní práce).
- 5) Bližšia špecifikácia určenia postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškolenie zamestnancov je v smernici „Organizačný poriadok“.

3.3. Kritérium

Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia

ŠTANDARD: Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne napĺňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

- 1) Profesionálny rozvoj zamestnancov ZPS, zahrňujúci rozvíjanie zručností a kompetencií prostredníctvom rôznych foriem ďalšieho vzdelávania¹⁸ a zvyšovania odbornej spôsobilosti sa odráža v kvalite poskytovaných sociálnych služieb a prispieva k zvyšovaniu miery spokojnosti prijímateľa s poskytovaním sociálnych služieb.

¹⁸ §84 ods.23 zákona č. 448/2008 Z. z.

- 2) ZPS má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti, ktorý je vyhodnocovaný a aktualizovaný raz ročne. Zároveň má vypracované pravidlá hodnotenia zamestnancov, ktoré vychádzajú z cieľov a z oblastí ich pracovnej činnosti, zvyšujú kvalitu poskytovaných sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.
- 3) Zamestnanec v súlade s obsahom svojej pracovnej náplne a v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania má umožnenú účasť na vzdelávacích aktivitách, ktoré prispievajú k rozvíjaniu jeho zručností a kompetencií.
- 4) Pracovník na každej pozícii má umožnenú účasť na vzdelávacích aktivitách a školeniach. Konkretizácia ďalšieho vzdelávania zamestnancov je obsahom smernice „**Organizačný poriadok.**“

3.4. Kritérium

Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

ŠTANDARD: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach: supervízie organizácie, riadiacej supervízie pre manažment a supervízie pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment minimálne raz ročne a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.

Východisková vnútroštátna legislatívna platforma

- ✓ Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS

- 1) V súlade so zákonom¹⁹ ZPS má vypracovaný a uskutočňuje pre skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb program supervízie. Pravidelnosť a periodicita i dĺžka jednotlivých stretnutí sa stanovuje podľa dohody medzi supervízorom, vykonávajúcim supervíziu v ZPS a vedením n.o a ZPS. Na základe posúdenia aktuálnej situácie sa zhodnotí výber supervízie tímovej, individuálne - riadiacej alebo supervízie prípadu, pričom ja dodržaná periodicita a pravidelnosť na úrovni manažmentu aj na úrovni zamestnancov priameho kontaktu s prijímateľom v intervale minimálne raz v kalendárnom roku.

¹⁹ §9 ods. 12 zákona č.448/2008 Z. z.

2) ZPS má poskytovanie supervízie upravené v smernici „Domový poriadok“.

IV. Oblasť Prevádzkové podmienky

Kritérium
4.1. Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
4.2. Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)
4.3. Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom o sociálnych službách alebo hodnotenie záverečného účtu
4.4. Určenie pravidiel prijímania darov

Východisková vnútroštátna legislatívna platforma

- ✓ Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarimi v znení neskorších predpisov
- ✓ Dokument HACCP (systém analýzy rizika a stanovenia kritických kontrolných bodov)
- ✓ Vyhláška MZ SR č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach a požiadavkách na vnútorné prostredie budov
- ✓ Vyhláška MZ SR č. 533/2007 Z. z. o podrobnostiach na zariadenia spoločného stravovania
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS

4.1. Kritérium

Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

ŠTANDARD: Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

INDIKÁTOR: Priestorové podmienky zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a s platnými právnymi predpismi a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania. Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôsobujú potrebám prijímateľov sociálnych služieb a vytvárajú vhodné podmienky na napĺňanie cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb. Vzhľad priestorov pobytovej sociálnej služby a ich vybavenie (účelnosť, útulnosť, disponibilita) pripomína vybavenie bežnej domácnosti. Prijímateľ sociálnej služby, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou, má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením, tak aby toto vybavenie spĺňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb.

1) S cieľom zabezpečiť prevádzkové podmienky zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov, ZPS v súlade so zákonom o sociálnych službách²⁰ spĺňa:

- a) požiadavky na vnútorné prostredie budov a minimálne požiadavky na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia podľa osobitného predpisu²¹,
- b) požiadavky na zariadenia spoločného stravovania podľa osobitného predpisu²²,
- c) všeobecné technické požiadavky na výstavbu a všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie podľa osobitného predpisu²³.

2) Splnenie požiadaviek podľa ods. 1) je konkretizované v smernici „Prevádzkový poriadok.“

²⁰ §9 ods.7 zákona č.448/2008 Z. z.

²¹ §21, §26 a §62 zákona č.355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov

²² §62 písm. l) zákona č.355/2007 Z. z.

²³ §143 písm. d) zákona č.50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku

4.2. Kritérium

Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)

ŠTANDARD: Pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje poskytovateľ sociálnej služby také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe na mieste, na ktorom sú sociálne služby poskytované, v miestnej komunite a na verejnosti a podľa neho postupuje. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe. Informácie o sociálnej službe sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu. Na poskytovanie informácií o sociálnej službe sú použité v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie. Poskytovateľ sociálnej služby si overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách a získané poznatky aktívne premieta do informačnej stratégie.

Východisková vnútroštátna legislatívna platforma

- ✓ Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS

- 1) ZPS poskytuje verejne dostupné informácie v súlade s platnou legislatívou, upravujúcou informačnú povinnosť.²⁴
- 2) V súlade s ochranou osobných údajov podľa osobitného zákona²⁵ prijímateľ poskytuje ZPS súhlas s použitím jeho osobných údajov pre účely spracovania agendy súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby, súhlas s poskytovaním ošetrovateľskej starostlivosti, súhlas so zverejnením fotografií (na verejne prístupných miestach v priestoroch ZPS, na oficiálnej internetovej webovej stránke ZPS, prípadne na propagačných bulletínoch a brožúrach), na ktorých je prijímateľ z akcií ZPS a pre informačné a propagačné účely.
- 3) ZPS garantuje ochranu osobných údajov prijímateľa pred stratou, odcudzením alebo zneužitím či neoprávneným prístupom alebo rozširovaním- táto garancia je podložená primeranými technickými, organizačnými a personálnymi opatreniami, ktoré zodpovedajú miere ochrany osobného údaju, resp. spôsobu spracovania informácie. Informácie o prijímateľovi sa poskytujú iba osobám pre tento účel určenými samotným prijímateľom.

²⁴ Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám

²⁵ Zákon č. 18/ 2018 Z .z. o ochrane osobných údajov

Inej osobe možno poskytnúť informácie o prijímateľovi výlučne len po jeho súhlase, bez súhlasu prijímateľa sa informácie o jeho osobe neposkytujú. Konkrétna úprava ochrany osobných údajov i povinnosť mlčanlivosti zo strany zamestnancov v ZPS je obsahom smernice **“Vnútrošný predpis o ochrane osobných údajov“**.

- 4) Informácie o poskytovaných sociálnych službách sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu a sprístupnené na verejne dostupných miestach v priestoroch ZPS, zároveň aj na webovej stránke zariadenia.

4.3. Kritérium

Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom o sociálnych službách alebo hodnotenie záverečného účtu

ŠTANDARD: Neverejný poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a zákona o sociálnych službách. Výročná správa alebo záverečný účet sú verejne prístupné, zverejnené v určenom termíne a sú v zrozumiteľnej forme.

INDIKÁTOR: Výročná správa alebo záverečný účet poskytuje prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti relevantné, zrozumiteľné a hodnoverné informácie o činnosti a hospodárení poskytovateľa sociálnej služby za obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka. Poskytovateľ sociálnej služby má presne definovaný proces prípravy a spracovania výročnej správy v súlade so zákonom a určených zamestnancov zodpovedných za tento proces. Výročná správa alebo záverečný účet sú dostupné v tlačenej podobe na obvyklom a všeobecne prístupnom mieste v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a v elektronickej podobe na webovom sídle poskytovateľa sociálnej služby.

Východisková vnútroštatná legislatívna platforma

- ✓ Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS

- 1) ZPS ako neverejný poskytovateľ sociálnej služby v súlade so zákonom o sociálnych službách²⁶ vypracováva a ukladá do verejnej časti registra účtovných závierok výročnú správu o činnosti a hospodárení za predchádzajúci kalendárny rok vždy do 15. júla kalendárneho roka.
- 2) V prípade, ak príjmy ZPS z verejných prostriedkov v roku, za ktorý je ročná účtovná uzávierka zostavená, prekročia sumu 33 193 €, resp. všetky príjmy ZPS v roku, za ktorý je ročná účtovná uzávierka zostavená, prekročia sumu 165 969 €, ročná účtovná uzávierka je overená audítorom.
- 3) Výročná správa je verejne prístupná v tlačenej podobe na mieste všeobecne prístupnom a zároveň zverejnená aj na webovej stránke www.alzbetka-no.sk v časti *dokumenty*, ekonomicky oprávnené náklady sú zverejnené v časti *ZPS VYKUPITEĽ Nesvady*.

²⁶ §67a ods.1 zákona č.448/2008 Z. z.

4.4. Kritérium Určenie pravidiel prijímania darov

ŠTANDARD: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.

INDIKÁTOR: Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.

Východisková vnútroštátna legislatívna platforma

- ✓ Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov
- ✓ Zákon č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov
- ✓ Interné predpisy Alžbetka, n.o. a ZPS

- 1) ZPS prijíma peňažný/nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy.
- 2) Postup pri prijímaní darov, ich evidencia a použitie, presné vymedzenie situácií, kedy sa dar nemôže prijať, oblasti možných konfliktov záujmov a opatrenia na predchádzanie ich vzniku je podrobne upravený v smernici, „**Prijímanie darov, ich evidencia a použite**“.

Zoznam interných predpisov ZPS VYKUPITEĽ, reflektujúcich plnenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb:

- Štatút neziskovej organizácie a zakladacia listina
- Organizačný poriadok
- Pracovný poriadok
- Domový poriadok
- Prevádzkový poriadok
- Individuálne plánovanie sociálnej služby v ZPS
- Návštevný poriadok
- Poskytovanie sociálnych služieb – podmienky, rozsah a úhrada
- Smernica o sťažnostiach
- Prijímanie darov, ich evidencia a použitie
- Postup pri plnení povinnosti pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa
- Vnútorň predpis o ochrane osobných údajov
- Úschova cenných vecí
- interné smernice, týkajúce sa majetku, účtovníctva a finančnej kontroly
- iná vnútorná normotvorba Alžbetka, n.o., determinujúca podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb v ZPS
- jednotlivé zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb