



PRÍRUČKA

implementácie podmienok kvality sociálnych služieb

s procesným prístupom

Vydaná v zmysle 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.

Verzia	02	Platná od	01.02.2017
Revízia	04	Platná od	01.04.2019
Reg. značka			
Výtlačok	01	Manažér kvality	

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Ondrej Buzala		JUDr. Vojtech Hintoš
Funkcia	Tabita s.r.o.		riaditeľ
Dátum	01.04.2019		01.08.2019
Podpis			



OBSAH

1	Prezentácia systému implementácie podmienok kvality a ich zabezpečovania	4
1.1	Príručka implementácie podmienok kvality	5
1.2	Zmeny	5
1.3	Použité skratky a pojmy.....	6
2	Predstavenie poskytovateľa a jeho zriaďovateľa	7
2.1	Predstavenie zriaďovateľa	7
2.2	Predstavenie poskytovateľa a história vzniku služieb	8
2.3	Vízia a poslanie poskytovateľa.....	9
2.4	Strategické ciele poskytovateľa na obdobie 2019 - 2021	9
3	Ponuky služieb a charakteristika pracovísk	11
3.1	Ponuky služieb	11
3.2	Charakteristika pracovísk.....	17
3.2.1	Priestory pre ubytovanie klientov.	17
3.2.2	Priestory pre aktivity klientov.	18
3.2.3	Administratívne a prevádzkové priestory.	18
3.2.4	Priestory s vyhradeným právom vstupu.....	19
3.3	Štruktúra zamestnancov	20
4	Riadenie a zabezpečenie kvality	22
4.1	Zameranie sa na klienta.....	23
4.2	Rozvoj a angažovanie zamestnancov	24
4.3	Rozvoj partnerstiev.....	24
4.4	Neustále učenie sa, inovácie a zlepšovanie	25
4.5	Riadenie činností na základe faktov	26
4.6	Procesný prístup	26
4.7	Cyklus PDCA	27
4.8	Interdisciplinárny tím kvality	28
4.9	Manažér kvality	28
4.10	Riadenie podnetov, pripomienok a sťažností.....	29
4.11	Riadenie rizík	29
4.12	Riadená dokumentácia pri poskytovaní služieb	31
4.13	Zlepšovateľské projekty.....	31
4.14	Interné a externé audity kvality.....	32
5	Podmienky kvality	32
	Kritérium 1.1.....	33
	Kritérium 1.2.....	35
	Kritérium 1.3.....	38



Kritérium 2.1.....	41
Kritérium 2.2.....	44
Kritérium 2.3.....	47
Kritérium 2.4.....	48
Kritérium 2.5.....	50
Kritérium 2.6.....	52
Kritérium 2.7.....	56
Kritérium 2.8.....	59
Kritérium 2.9.....	62
Kritérium 2.10.....	64
Kritérium 3.1.....	66
Kritérium 3.2.....	68
Kritérium 3.3.....	69
Kritérium 3.4.....	71
Kritérium 4.1.....	72
Kritérium 4.2.....	74
Kritérium 4.3.....	75
Kritérium 4.4.....	77
6 Prílohy	78



1 Prezентácia systému implementácie podmienok kvality a ich zabezpečovania

Systém implementácie podmienok kvality je súbor opatrení a postupov pre zabezpečenie realizácie podmienok kvality podľa zákona o sociálnych službách v zariadení VIA LUX – Domov sociálnych služieb a zariadenia pre seniorov, Andraščíkova č. 2, Košice-Barca (ďalej len „poskytovateľ sociálnej služby“ alebo „poskytovateľ“).

Cieľom implementácie podmienok kvality je zvýšiť kvalitu poskytovaných služieb a dosiahnuť maximálne možné bodové hodnotenie pri hodnotení plnenia podmienok kvality.

Samotná implementácia podmienok kvality sa opiera o analýzu príslušných ustanovení zákona o sociálnych službách a podmienok kvality, analýzu východiskového stavu (skrining sociálnych služieb), identifikáciu zainteresovaných strán a determinujúcej dokumentácie, odborné metódy a postupy a tím kvality. Vo svojom spracovaní zohľadňuje dokument Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská (Inštitút pre výskum práce a rodiny. Bratislava, 2015).

Základné povinnosti pre plnenie podmienok kvality sú uvedené v zákone o sociálnych službách, v § 9, odsek 8 – 10 nasledovne:

1. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 písm. A.
2. S postupmi, pravidlami a podmienkami tohto plnenia je povinný oboznámiť svojich zamestnancov a klientov v im zrozumiteľnej forme.
3. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný umožniť vykonanie hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby a poskytnúť súčinnosť pri tomto hodnotení.

Orgánom oprávneným ku hodnoteniu podmienok kvality v zmysle zákona o sociálnych službách, § 79 odsek 1 písm. e) je Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR. Pri hodnotení podmienok kvality sa postupuje podľa § 104 zákona o sociálnych službách.

Medzi podmienkami kvality uvedenými v prílohe č. 2 zákona o sociálnych službách a paragrafovaným znením zákona existujú vzťahy, ktoré sú zmapované a zachytené v tejto príručke. Pri koncipovaní systému implementácie podmienok kvality sú brané do úvahy aj ďalšie normy, ktoré priamo alebo nepriamo determinujú vykonávanie potrebných opatrení a sú súhrnne označené ako požiadavky determinujúcej dokumentácie.

Systém implementácie podmienok kvality je konštruovaný zo základných zásad a nástrojov manažérstva kvality, ktoré umožňujú plynulý prechod na systém manažérstva kvality alebo model kvality. Podrobnejšie je opísaný v kapitole „4 Riadenie a zabezpečenie kvality“. Centrálnym dokumentom systému je táto Príručka implementácie podmienok kvality.

Neoddeliteľnou súčasťou systému implementácie podmienok kvality je aj vlastný Terminologický a výkladový slovník. Tento slovník je koncipovaný podľa metodických pravidiel v ňom uvedených. Je záväzným dokumentom pre vysvetlenie pojmov používaných v systéme implementácie a zabezpečuje ich jednotné chápanie v celej organizácii. Slovník je pravidelne aktualizovaný a zmeny v ňom ovplyvňujú aj zmeny v tejto príručke.



1.1 Príručka implementácie podmienok kvality

Príručka implementácie podmienok kvality (ďalej len „príručka“) je centrálnym dokumentom implementácie podmienok kvality. Jej účelom je popísať, určiť a vysvetliť postupy pre zabezpečenie plnenia podmienok kvality v zariadení s cieľom:

1. Zabezpečiť identifikáciu postupov pre plnenie podmienok kvality pre ich jednotnú aplikáciu aj pri zmene zamestnancov.
2. Zabezpečiť sledovateľnosť postupov plnenia podmienok kvality a ich externú aj internú kontrolu.
3. Zabezpečiť validáciu postupov, ich riadenú zmenu a zlepšovanie.
4. Zabezpečiť sledovanie trendov poskytovaných službách.

Obsahuje základný popis systému, ako aj podrobnejší opis plnenia jednotlivých podmienok kvality. Jej súčasťou sú taktiež interné odborné postupy, predpísané záznamy a formuláre. Je nadriadená interným odborným postupom, ktoré z nej vychádzajú. Obsahuje tiež postupy a spresnenia, na ktoré sa môžu odvolávať ostatné interné smernice zariadenia, ako napríklad organizačný poriadok alebo domáci poriadok. Príručka implementácie sa rovnako môže odvolávať na ustanovenia iných interných smerníc, ak by ich prepis nebol do príručky účelný.

Na príručku a jej prílohy sa vzťahujú pravidlá riadenej dokumentácie. Všetky zmeny sú riadené predpísaným spôsobom. Za príručku zodpovedá manažér kvality. Jej obsah spracováva tím kvality.

Príručka podlieha pravidelnej validácii, ktorá sa vykonáva po každej zmene determinujúcej dokumentácie, najmenej však jedenkrát ročne. Za validáciu zodpovedá manažér kvality.

S jej obsahom sú oboznámení všetci zamestnanci zariadenia a primeraným spôsobom aj zainteresované strany, najmä klienti. Príručku nie je možné kopírovať a voľne šíriť. Je vystavená iba v originálnych výtlačkoch.

1.2 Zmeny

Zmeny v príručke sa vykonávajú podľa zásad riadenej dokumentácie. Vykonáva ich manažér kvality. Podkladom pre zmenu a aktualizáciu je návrh, ktorý môže podať každý člen tímu kvality, manažér kvality a riaditeľ zariadenia. Návrh sa podáva najmä na základe nasledovných podnetov:

1. Zistenie nových potrieb a požiadaviek zainteresovaných strán.
2. Výsledky interných a externých auditov a kontrol.
3. Výsledky validácie plnenia podmienok kvality, dokumentov a formulárov.
4. Zmeny v determinujúcej dokumentácii a v odborných postupoch a metodikách.

Každá zmena je zaregistrovaná na zmenovom liste, ktorý sa eviduje a zakladá chronologicky do → **prílohy č. 1** tejto príručky. Zmenový list má predpísaný formulár uvedený v **Smernici o riadenej dokumentácii**.



1.3 Použité skratky a pojmy

V predpise sú použité nasledovné skratky

KSK	Košický samosprávny kraj.
KRSS	Koncepcia rozvoja sociálnych služieb
KPSS	Komunitný plán sociálnych služieb
VZN	Všeobecne záväzné nariadenie
ZPS	Zariadenie pre seniorov
ZSS	Zariadenie sociálnych služieb
DSS	Domov sociálnych služieb
ŠZ	Špecializované zariadenie
EON	Ekonomicky oprávnené náklady
DoD	Dni otvorený dverí
DCKK	Dobrovoľnícke centrum Košického kraja

V predpise sú použité nasledovné pojmy

Klient	Fyzická osoba, s ktorou je uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnych služieb v zmysle zákona o sociálnych službách a ktorá je zákonom definovaná ako prijímateľ sociálnej služby
Príručka	Táto príručka implementácie podmienok kvality
Slovník	Terminologický a výkladový slovník k implementácii podmienok kvality
Zariadenie / Poskytovateľ	
Zákon o sociálnych službách	Zákon 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



2 Predstavenie poskytovateľa a jeho zriaďovateľa

2.1 Predstavenie zriaďovateľa

Košický samosprávny kraj vznikol na základe Zákona č. 416/2001 Z. z. o prechode niektorých pôsobností z orgánov štátnej správy na obce a vyššie územné celky. Historicky prvé zasadnutie Zastupiteľstva KSK sa uskutočnilo 19. decembra 2001.

Zastupiteľstvo KSK má 57 poslancov volených v 11 volebných obvodoch.

Úrad KSK začal reálne fungovať v januári 2002. Sídli v historickej budove Divízie na Námestí Maratónu mieru 1 v Košiciach.

Úrad KSK je výkonným orgánom Zastupiteľstva KSK a predsedu KSK. Zabezpečuje administratívne a organizačné veci Zastupiteľstva KSK, predsedu KSK a ďalších orgánov zriadených Zastupiteľstvom KSK. Úrad tvorí 13 odborov a Útvar hlavného kontrolóra.

KSK je zriaďovateľom 108 rozpočtových a príspevkových organizácií (stav k 31.12.2016), z toho:

- 70 škôl a školských zariadení
- 23 kultúrnych zariadení
- 13 zariadení sociálnych služieb
- Správa majetku KSK – rozpočtová organizácia
- Správa ciest KSK – príspevková organizácia
- 63 neverejných poskytovateľov sociálnych služieb

Košický samosprávny kraj patrí medzi ostatnými krajmi na špičku, čo sa týka objemu prostriedkov, ktoré z rozpočtu dáva na sociálne služby. Každoročne zhruba 30 % rozpočtu investuje do sociálnych služieb pre občanov kraja. KSK sa začalo orientovať na kvalitu a humanizáciu poskytovaných služieb a väčšiu otvorenosť zariadení cez DoD, výstavy, web stránky. Postupne KSK zavádza prvky DEI a ku klientom pristupuje individuálne. Zariadenia sa snaží smerovať viac k rodinnému typu, postupne znižovať kapacitu veľkých zariadení a zároveň zavádzať komunitný systém poskytovania sociálnych služieb.

Filozofiou KSK je, aby mal každý človek právo na dôstojný život na to, aby s ním zaobchádzali slušne a láskavo.



2.2 Predstavenie poskytovateľa a história vzniku služieb

VIA LUX - Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov bolo zriadené 1. januára 1991 Okresným úradom Košice ako Domov dôchodcov. Zariadenie poskytovalo služby pre dospelé osoby celoročnou pobytovou formou. Od 1. júla 2002 sa zriaďovateľom Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb stal Košický samosprávny kraj (ďalej len „KSK“). V roku 2009 došlo k zmene názvu a vzniklo kombinované zariadenie VIA LUX - Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov (ďalej len „zariadenie“). Od 1.1.2015 zariadenie poskytuje nový druh sociálnej služby - špecializované zariadenie.

Zariadenie poskytuje sociálne služby podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“), vykonáva odborné, obslužné a ďalšie činnosti, zabezpečuje vykonávanie týchto činností alebo utvára podmienky na ich vykonávanie v rozsahu ustanovenom zákonom, pre jednotlivé druhy sociálnej služby, ktoré poskytuje.

Zariadenie má právnu subjektivitu a ako rozpočtová organizácia je svojimi príjmami a výdavkami napojená na rozpočet KSK. Štatutárnym zástupcom zariadenia je riaditeľ.

Zariadenie sa nachádza v príjemnom tichom prostredí mestskej časti Košice – Barca, ktoré je obklopené pamiatkovo chráneným parkom s umelo vytvoreným jazierkom, lavičkami a altánkom. Tento park prijímatelia sociálnych služieb využívajú počas celého roka na oddych, prechádzky, telesné aktivity a relax.

VIA LUX – je bezbariérovým zariadením. Budova zariadenia pozostáva z troch pavilónov A, B a C. V časti A a C sú ubytovaní prijímatelia sociálnych služieb v jednoposteľových a dvojposteľových izbách. Každá izba je vybavená štandardným zariadením (posteľ, nočný stolík, stôl, stoličky, kreslá, kuchynská linka a v predsieni sú vstavané skrine). Prijímatelia sociálnych služieb majú možnosť si izbu vybaviť aj vlastným nábytkom. Každá izba má vlastnú kúpeľňu, toaletu a veľkú loggiu. Na každom podlaží sú spoločenské miestnosti. V časti B sa nachádza vstupná hala, kuchyňa, veľká jedáleň, kaplnka, miestnosti aktivít, kuchynka, relaxačná miestnosť, bufet. V tejto časti sú aj prevádzkové priestory – práčovňa a kotolňa.

Kolektív zamestnancov zariadenia VIA LUX – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov sa maximálne snaží, aby každému prijímateľovi sociálnej služby poskytol kvalitné služby a vytvára podmienky, približujúce sa domácejmu prostrediu. V zmysle schválenej organizačnej štruktúry sa o 250 prijímateľov starajú odborní zamestnanci a ostatní zamestnanci. Organizačná štruktúra je rozdelená na ekonomický úsek, stravovací úsek, úsek starostlivosti o klienta ZpS, SZ, DSS a úsek technickej prevádzky.



2.3 Vízia a poslanie poskytovateľa

Poslaním zariadenia je poskytovať sociálne služby v zmysle zákona o sociálnych službách ako súčasť sociálnej politiky KSK.

Víziou zariadenia je poskytovať kvalitné sociálne služby v bezbariérovom zariadení podľa individuálnych potrieb a požiadaviek prijímateľov sociálnych služieb s rešpektovaním ich jedinečnosti a dodržiavaním ľudských práv a základných slobôd. Vytvárať pre prijímateľov sociálnych služieb bezpečné prostredie, čo najviac približujúce sa domácejmu prostrediu, v ktorom trávia každodenný život

2.4 Strategické ciele poskytovateľa na obdobie 2019 - 2021

Strategickým cieľom zariadenia na roky 2019- 2021 je zlepšiť pripravenosť zariadenia na poskytovanie kvalitnejších sociálnych služieb v súlade s trendmi DEI pri zohľadnení narastajúceho počtu prijímateľov sociálnych služieb s psychiatrickými diagnózami a zvyšujúcemu sa počtu osôb vyššieho veku

Cieľ	Obsah	Obdobie
Cieľ 1	Regulovať počet lôžok v pobytových službách na základe objektívneho posudzovania odkázanosti na sociálnu službu./ Znižovať počet lôžok vo veľkokapacitných zariadeniach sociálnych služieb.	2020
Cieľ 2	Zabezpečiť aby zariadenie bolo najvyhľadávanejším zariadením poskytujúcim vysoko kvalitné sociálne služby spĺňajúce individuálne potreby prijímateľov sociálnych služieb v bezbariérovom prostredí so snahou zvýšiť kvalitu života prijímateľov sociálnych služieb.	2019-2021
Cieľ 3	V spolupráci s rodinou, príbuznými a priateľmi zlepšiť integráciu prijímateľov sociálnych služieb do komunity zariadenia.	2019-2021



Cieľ 4 Pripraviť dostatok odborných zamestnancov so vzdelaním a praxou v oblasti poskytovania náročnej sociálnej služby pre prijímateľov sociálnych služieb s ťažkými psychiatrickými diagnózami v zariadení. 2019

Cieľ 5 Technicky a priestorovo upraviť budovu zariadenia pre potreby prijímateľov sociálnych služieb a zamestnancov. 2019



3 Ponuky služieb a charakteristika pracovísk

VIA LUX – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov poskytuje sociálne služby podľa zákona o sociálnych službách. V zmysle tohto zákona chápe sociálnu službu ako odbornú, obslužnú alebo ďalšiu činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú vo vzťahu k nášmu klientovi zamerané na

- a) prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,
- b) zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
- c) zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
- d) riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
- e) prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny,
- f) zosúlad'ovanie rodinného života a pracovného života.

V prípade našich služieb sa jedná o takú nepriaznivú sociálnu situáciu, ktorá ohrozuje nášho klienta sociálnym vylúčením alebo obmedzuje jeho schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy

- Pre ťažké zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav.
- Z dôvodu, že dovŕšila dôchodkový vek.

3.1 Ponuky služieb

VIA LUX – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov poskytuje nasledovné služby:

1. **Zariadenie pre seniorov (§ 35 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách)** poskytuje za podmienok ustanovených zákonom celoročnú pobytovú sociálnu službu fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby alebo poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov.
2. **Domov sociálnych služieb (§ 38 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách)** poskytuje za podmienok ustanovených zákonom celoročnú pobytovú sociálnu službu dospeléj fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, ktorej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 alebo fyzickej osobe, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III podľa prílohy č. 3.
3. **Špecializované zariadenie (§ 39 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách)** poskytuje za podmienok ustanovených zákonom celoročnú pobytovú službu pre fyzickú osobu odkázanú na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 a má zdravotné postihnutie, ktorým je najmä Parkinsonová choroba, Alzheimerová choroba, demencia rôzneho typu a etiológie, pervazívna vývinová porucha, skleróza multiplex, schizofrénia, hluchoslepotá, organický psychosyndróm ťažkého stupňa.

V zariadení sa poskytuje pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, ošetrovateľskú starostlivosť, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva, osobné vybavenie, zabezpečuje sa pracovná terapia, záujmová činnosť a utvárajú sa podmienky na úschovu cenných vecí.



Forma	Rozsah	Kapacita	Deň začatia poskytovania
celoročná pobytová - ZPS	neurčitý čas	110	01.01.1991
celoročná pobytová - DSS	neurčitý čas	100	01.07.2002
celoročná pobytová - ŠZ	neurčitý čas	40	01.01.2015
Miesto poskytovania		Andraščíkova č. 2, Košice-Barca	

Služby sa poskytujú fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je najmenej IV podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách. Tiež sa poskytujú fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov.

V Zariadení pre seniorov sa poskytuje

- a) Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby (opatrovanie)
- b) Sociálne poradenstvo.
- c) Sociálna rehabilitácia.
- d) Ubytovanie.
- e) Stravovanie
- f) Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva.
- g) Osobné vybavenie.

V zariadení pre seniorov sa utvárajú podmienky na úschovu cenných vecí a zabezpečuje sa záujmová činnosť a ošetrovateľská starostlivosť.

V Domove sociálnych služieb sa poskytuje:

- a) Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby (opatrovanie).
- b) Sociálne poradenstvo.
- c) Sociálna rehabilitácia.
- d) Ubytovanie.
- e) Stravovanie
- f) Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva.
- g) Osobné vybavenie.

V domove sociálnych služieb sa utvárajú podmienky na úschovu cenných vecí a zabezpečuje sa pracovná terapia, záujmová činnosť a ošetrovateľská starostlivosť.

V Špecializovanom zariadení sa poskytuje:

- a) Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby (opatrovanie).
- b) Sociálne poradenstvo.
- c) Sociálna rehabilitácia.
- d) Ubytovanie.
- e) Stravovanie
- f) Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva.
- g) Osobné vybavenie.



V špecializovanom zariadení sa utvárajú podmienky na úschovu cenných vecí a zabezpečuje sa pracovná terapia, záujmová činnosť a ošetrovateľská starostlivosť.

4. Zdravotná starostlivosť a ošetrovanie

Zdravotná starostlivosť je súbor pracovných činností, ktoré vykonávajú zdravotnícki pracovníci, vrátane poskytovania liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín s cieľom predĺženia života fyzickej osoby, zvýšenia kvality jej života a zdravého vývoja budúcich generácií; zdravotná starostlivosť zahŕňa prevenciu, dispenzarizáciu, diagnostiku, liečbu, biomedicínsky výskum, ošetrovateľskú starostlivosť a pôrodnú asistenciu.

V zariadení sa poskytuje zdravotná starostlivosť v úzkej spolupráci s praktickým a odborným lekárom.

Sestra konzultuje zmenu zdravotného stavu klienta s lekárom, priamo alebo nepriamo a zabezpečuje odborné vyšetrenia.

Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti je nevyhnutné viesť zdravotnú dokumentáciu. Poskytuje podklad, na základe ktorého lekár určí anamnézu pacienta a v súvislostiach následne nastaví pacientovi správnu liečbu. Dokumentácia slúži taktiež ako určitý záznam pre lekára, keďže si vie pozrieť vývoj pacientových ochorení v minulosti.

Zdravotná dokumentácia obsahuje údaje o pacientovi, jeho ochoreniach, liečbe a o službách súvislostiach s poskytovaním zdravotnej starostlivosti. Konkrétne určené údaje opisuje zákon č. 576/2004 Z.z.

-osobné údaje o pacientovi

-údaje o poučení o informovanom súhlase

-údaje o chorobe, priebehu a výsledku vyšetrení, liečby a iných významných okolnostiach súvisiacich so zdravotným stavom

-údaje o rozsahu poskytnutej zdravotnej starostlivosti

-údaje o službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti (napr. stravovanie počas hospitalizácie, pobyt na lôžku, doprava, vypracovanie lekárskeho posudku...),

-údaje o dočasnej pracovnej neschopnosti, údaje o liečebnom režime a skutočnosti dôležité na posúdenie zdravotnej spôsobilosti na výkon práce

-epidemiologicky závažné skutočnosti

-identifikačné údaje príslušnej zdravotnej poisťovne

-identifikačné údaje poskytovateľa

Vedenie zdravotnej dokumentácie charakterizuje zákon ako získavanie, zhromažďovanie a zaznamenávanie údajov do zdravotnej dokumentácie. Zdravotnú dokumentáciu vedú dva subjekty. Ako celok ju vedie všeobecný lekár.

Ošetrovateľstvo sa v praxi realizuje ako ošetrovateľská starostlivosť. Poskytuje v štátnych a neštátnych zdravotníckych a sociálnych zariadeniach, v domácnostiach a komunitách. Chápe sa ako odborná činnosť zameraná na zachovanie, upevňovanie a obnovu zdravia jednotlivcov i skupín.

Súčasnú ošetrovateľstvo sa zameriava predovšetkým na:

- udržanie a podporu zdravia

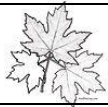
-vrátenie zdravia a rozvoj sebestačnosti

-zmiernovanie utrpenia nevyliciteľne chorých

-zabezpečenie dôstojného a pokojného umierania

Vykonávajú ju sestry, a to samostatne, na základe indikácie lekára a v spolupráci s lekárom ako:

-komplexnú ošetrovateľskú starostlivosť



-špecializovanú ošetrovateľskú starostlivosť

-základnú ošetrovateľskú starostlivosť

Komplexná ošetrovateľská starostlivosť sa ako plánovaná a organizovaná činnosť realizuje výlučne metódou ošetrovateľského procesu, ktorý umožňuje stanoviť zameranie a štruktúru poskytovanej ošetrovateľskej starostlivosti tak, aby zodpovedala zdravotným potrebám a stavu jedinca, rodiny, spoločnosti a riešila ich bio-psycho-sociálne-spirituálne problémy. Komplexná ošetrovateľská starostlivosť identifikuje aktuálne a potenciálne zdravotné problémy, stanovuje priority ošetrovateľstva a definuje špecifickú zodpovednosť a autonómiu sestier pri jej poskytovaní.

Činnosti sestry:

-Vypracovanie a vedenie ošetrovateľskej dokumentácie

-Príprava a podávanie liekov per os

-Dozor nad užívaním liekov

-Podávanie liekov, liečiv intramuskulárne, subkutánne podľa ordinácie lekára

-Meranie fyziologických funkcií

-Prevenca dekubitov

-Ošetrovanie dekubitov a chronických rán

-Kontrola glykémie glukomerom

-Odsávanie hlienov

-Odber biologického materiálu (krv, moč, stolica, spútum)

-Zabezpečovanie hygienickej starostlivosti podľa zdravotného stavu

-Podávanie stravy a kŕmenie

-Iné ošetrovateľské úkony pre uspokojovanie potrieb klienta

-Vedenie ošetrovateľskej dokumentácie

Špecializovaná ošetrovateľská starostlivosť je spravidla súčasťou komplexnej ošetrovateľskej starostlivosti a je zameraná na vysoko odborné ošetrovateľské činnosti vo vymedzených užších špecializačných odboroch.

Základná ošetrovateľská starostlivosť je zameraná na menej náročné činnosti vykonávané v štandardných podmienkach, najmä na starostlivosť o hygienu, stravovanie, vylučovanie, sledovanie fyziologických funkcií a telesnej aktivity pacientov, starostlivosť o prostredie, pomôcky, ako aj na pomocné práce .

V zariadení sociálnej služby sa poskytuje ošetrovateľská starostlivosť formou ošetrovateľského procesu. Ošetrovateľský proces je nástroj, metóda profesionálneho ošetrovateľstva .

Prvým krokom tohto procesu je Ošetrovateľský záznam podľa platnej legislatívy .

Ošetrovateľský záznam :

- údaje o klientovi

- osobná, rodinná anamnéza

- lekárske dg

- lieková terapia

- alergia

- subjektívne a objektívne vyšetrenie (TK, TT, P, dýchanie, výživa, vylučovanie, vnímanie, pohyb, spirituálne potreby)

- sesterská diagnóza podľa Vyhlášky č.306/2005 Z.z, ktorou sa ustanovuje zoznam sesterských diagnóz, Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky

-súhlas o poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti

- plánovanie

- intervencia

-realizácia

- vyhodnotenie ošetrovateľského procesu



Podľa Medzinárodnej rady sestier (ICN) kvalitná ošetrovateľská starostlivosť

- vyúsťuje do najväčšieho možného zlepšenia zdravia za čo najkratší čas
- kladie dôraz na prevenciu a liečbu v rannom štádiu
- poskytuje sa načas bez zbytočných odkladov
- snaží sa dosiahnuť informovanú spoluprácu a účasť pacienta
- založená na vedeckých princípoch, na využívaní primeraných technológií a profesionálnych zdrojov
- vyznačuje sa záujmom o pacienta s cieľom odstrániť úzkosť, stres, záujmom o jeho dobrý telesný a duševný stav
- je dostatočne zdokumentovaná v záujme kontinuity starostlivosti a jej podrobného vyhodnocovania

Poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti je nepretržitý proces, ovplyvnený praktickými poznatkami z oblasti ošetrovateľstva a vedeckými pokrokmi medicíny. Sestry preto v záujme zachovania kvality musia neustále prehodnocovať poskytovanú ošetrovateľskú starostlivosť a prijímať zmeny.

Ošetrovateľskú starostlivosť charakterizujú tieto znaky:

- ošetrovateľská starostlivosť sa poskytuje metódou ošetrovateľského procesu
- ošetrovateľská starostlivosť je odvodená od potrieb pacienta
- pri poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti sa rešpektujú práva pacienta
- práca pri poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti je tímová
- ošetrovateľský tím je odborne pripravený a dobre motivovaný
- ošetrovateľský tím si stanovuje reálne ciele
- ošetrovateľský tím dodržiava profesionálny etický kódex
- ošetrovateľská starostlivosť sa poskytuje na základe najnovších vedeckých poznatkov
- do ošetrovateľskej starostlivosti sú zapojení pacienti, prípadne aj rodinní príslušníci

Poskytovanie kvalitnej ošetrovateľskej starostlivosti je podmienené kvalitnou ošetrovateľskou praxou a jej miestom v celkovom systéme starostlivosti. Kvalitná starostlivosť býva spravidla vyjadrená v štandardoch, podľa nich sa potom ošetrovateľská starostlivosť posudzuje.

Sekcia zdravotnej starostlivosti MZ SR vypracovala procesuálne štandardy ošetrovateľských výkonov. Tieto štandardy sú určitými odporúčanými podkladmi pre tvorbu lokálnych procesuálnych štandardov.

Ošetrovateľský štandard predstavuje dohodnutú profesijnú úroveň kvality, určuje záväznú normu pre kvalitnú ošetrovateľskú starostlivosť, umožňuje objektívne hodnotenie poskytovanej ošetrovateľskej starostlivosti. Štandardy sú dôležité nie len pre sestry, ale aj pre pacienta, ktorý bude jednoznačne vedieť na akú starostlivosť má zákonné a morálne právo a že nebude poškodený nedostatočne poskytnutou ošetrovateľskou starostlivosťou.

Neoddeliteľnou súčasťou každého štandardu je kontrolný list – ošetrovateľský audit, ktorý obsahuje metódu monitorovania kritérií štruktúr.

Opatrovateľské aktivity:

- Úlohy sebaobsluhy (sledovanie jemnej motoriky pri prijímaní tekutín, stravy)
- Hygiena, starostlivosť
- Pitný režim
- Obliekanie, vyzliekanie osobného šatstva
- Obliekanie, vyzliekanie posteľnej bielizne
- Kúpanie klientov
- Manipulácia s čistou a špinavou bielizňou
- Manipulácia s biologickým materiálom (moč, stolica, spútum...)
- Doprovod klientov na vyšetrenie
- Dezinfekcia



- Sledovanie zmien zdravotného stavu u klientov

Fyzioterapia – poskytovaná fyzioterapeutická starostlivosť v rozsahu

- posúdenie a určenie potreby fyzioterapeutickej a rehabilitačnej starostlivosti osoby,
- plánovanie fyzioterapeutickej starostlivosti a reintegrácie osoby do prirodzeného prostredia,
- poskytovanie fyzioterapeutickej starostlivosti v prirodzenom sociálnom prostredí,
- zhodnotenie stavu osoby a určenie fyzioterapeutických postupov v závislosti od zistených potrieb,
- určenie a vykonávanie fyzioterapeutických postupov zameraných na prevenciu vzniku imobilizačného syndrómu,
- meranie fyziologických funkcií v rozsahu nevyhnutnom na poskytovanie fyzioterapeutickej starostlivosti,
- vzdelávanie osoby, rodiny a komunity o fyzioterapeutickej starostlivosti s dôrazom na sebestačnosť a navrátenie zdravia osoby, posturálnej životosprávy, režimových opatreniach, používaní kompenzačných pomôcok, rehabilitačných pomôcok a prístrojov vrátane možnosti ďalšej fyzioterapeutickej a rehabilitačnej starostlivosti,
- spolupráca s ostatnými zdravotníckymi pracovníkmi, poskytovanie fyzioterapeutickej starostlivosti ako člen multidisciplinárneho tímu pri zabezpečovaní komplexnej zdravotnej starostlivosti,
- zabezpečenie dodržiavania bezpečného prostredia osoby a ochrany jej intimity pri uskutočňovaní fyzioterapeutickej starostlivosti,
- kinezioterapia, facilitačné techniky, respiračná fyzioterapia,
- aktívne cvičenia a aktívne asistované cvičenia, pasívne cvičenia, rezistované cvičenia s využitím mechanoterapie,
- svetloterapia, termoterapia, hydroterapiu, masáže, elektroterapia,

5. Doplnkové služby

Zariadenie ďalej svojim klientom umožňuje využívanie nasledovných **doplnkových služieb**:

- a) Externý kaderník
- b) Externá pedikúra
- c) Voľnočasové aktivity
- d) Bohoslužby v zariadení aj mimo neho
- e) Pastoralná starostlivosť v zariadení
- f) Externá starostlivosť v zdravotníctve
- g) Sprevádzanie prijímateľa sociálnej služby
- h) Masáže
- i) Preprava služobným motorovým vozidlom

Zariadenie ďalej umožňuje, aby boli klienti sprevádzaní pri umieraní a to najmä rodinnými príslušníkmi, priateľmi a kňazom. Osamelého klienta sprevádzajú zamestnanci zariadenia a kňaz, ak si to klient želá.



3.2 Charakteristika pracovísk

Priestory zariadenia sa formálne členia na štyri druhy:

1. Priestory pre ubytovanie klientov (izby).
2. Priestory pre vykonávanie odborných činností (terapie a pod.) a pre kultúrno spoločenské voľnočasové aktivity klientov.
3. Administratívne a prevádzkové priestory zabezpečujúce najmä vykonávanie obslužných a ďalších činností a servisu pre chod zariadenia (okrem priestorov s vyhradeným právom vstupu).
4. Priestory s vyhradeným právom vstupu.

3.2.1 Priestory pre ubytovanie klientov.

Izby sa v našom zariadení delia na dva typy. Uvádzame ich typológiu a štandardné vybavenie. Naši klienti majú možnosť upraviť si vybavenie izieb vlastným hnutelným majetkom, spotrebnou elektronikou a osobnými predmetmi.

Izba jednolôžková		
Počet ubytovacích jednotiek		60
Obytná plocha jednolôžkovej izby okrem predsieni, kúpeľne a lôžgie		19,6m ²
Štandardné vybavenie		
	DHIM	ks
1.	Elektrická polohovacia posteľ	1
2.	Nočný stolík	1
3.	Kreslo	2
4.	Konferenčný stolík	1
5.	Jedálenský stôl	1
6.	Jedálenská stolička	2
7.	Koberec	1
8.	Obývací stena	1
9.	Komoda	1
10.	Nočná lampa	1
11.	Nástenná signalizačná jednotka	1
12.	Obraz	1
13.	Záclona	1

Izba dvojlôžková		
Počet ubytovacích jednotiek		98
Plocha ubytovacej jednotky na osobu okrem predsieni, kúpeľne a lôžgie		9,8 m ²
Štandardné vybavenie		
	DHIM	ks
1.	Polohovacia posteľ	2
2.	Nočný stolík	2
3.	Jedálenská stolička	2
4.	Kreslo	2
5.	Nástenná signalizačná jednotka	2
6.	Nočná lampa	2
7.	Komoda	1
8.	Závesná polica	1
9.	Záclona	1



3.2.2 Priestory pre aktivity klientov.

Priestory určené pre aktivity klientov sú umiestnené na prízemí v pavilóne B a C na prízemí a na jednotlivých oddeleniach. Slúžia hlavne ako jedáleň, priestory pre terapie, skupinové aktivity, prednášky a rôzne podujatia, pre oddych klientov a ako knižnica.

	Názov miestnosti	Plocha	Aktivity
1.	Jedáleň	394,00 m ²	Posedenia, oslavy, kultúrne podujatia, sociálny kontakt
2.	6 x Spoločenská miestnosť + Miestnosť č. 17 + 18	212,36 m ²	Záujmová činnosť - športová, kultúrna a terapeutická, oddychová miestnosť, posedenia, prednášky, porady
3.	Kaplnka	44,47 m ²	Modlitebňa
4.	Knižnica	28,85	Voľnočasové aktivity
5.	Rehabilitačná miestnosť 4x	78,40 m ²	Vykonávanie rehabilitácií
6.	Internetová miestnosť	19,60 m ²	Voľnočasové aktivity spojené s používaním PC
7.	Dielňa tkáčska, kreatívna, kognitívna, dielňa kutilov, aktivity, S - klub, 2 x kuchynka	202,39 m ²	Socializácia klientov, individuálna a skupinová práca s klientmi, voľnočasové aktivity, arteterapia, ergoterapia, tvorivá dielňa 8 x 19,6 + 45,59
8.	Snouzelen	17,86 m ²	Stimulácia klientov, relaxácia, oddych
9.	Reminiscencia	39,20 m ²	Reminiscencie, biblioterapia, muzikoterapia
10.	Telocvičňa	28,85 m ²	Cvičenie s klientmi, rehabilitácia
11.	Záhrada	4507,00 m ²	Vonkajšie aktivity a oddych
Plocha spolu		5.572,92 m ²	

3.2.3 Administratívne a prevádzkové priestory.

Administratívne a prevádzkové priestory slúžia pre prácu zamestnancov, avšak sú prístupné aj klientom. Tieto priestory sa nepovažujú za súkromný priestor klienta ani potenciálne, preto klienti, ktorí sa v nich zdržiavajú musia rešpektovať obvyklé prevádzkové činnosti, ktoré sa v nich vykonávajú a sú vedení k tomu, aby do nich svojvoľne nezasahovali. Taktiež ak si to povaha priestoru vyžaduje, sú povinní dodržiavať obvyklé pokyny vyplývajúce zo zásad bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a požiarnej ochrany.

Zamestnanci, ak sa klient pohybuje v administratívnych a prevádzkových priestoroch sú povinní dbať na zaistenie bezpečnosti klienta aj keď nie sú vyčlenení pre priame poskytovanie sociálnych alebo zdravotníckych výkonov a prednostne komunikovať s klientom pre zistenie a riešenie jeho potrieb. V prípade, že sa nachádza v inom priestore ako zamýšľal, ho vhodným spôsobom usmernia, sprevádzajú do iného priestoru (kancelárie), alebo požiadajú službukonajúcich odborných zamestnancov o sprievod klienta.

V našom zariadení sú nasledovné administratívne a prevádzkové priestory:

	Názov miestnosti	Plocha	Funkcia
1.	Ošetrovňa 6 x 19,6	117,60 m ²	sestry a opatrovatel'ky 1.2.3.4.5/1.5/2. poschodie
2.	Kuchynka 5 x 19,6	98,00 m ²	sestry a opatrovatel'ky 1.2.3.4.5/1. poschodie
3.	Kancelária sociálne 4 x 19,6	98,13 m ²	Sociálne pracovníčky 1.2.3.5. poschodie
4.	Jedáleň 3 x 19,6	58,80 m ²	Sestry a opatrovatel'ky 1.3.4. poschodie
5.	Izolačná miestnosť 1 x 13,79	13,79m ²	Sestry, opatrovatel'ky 1. poschodie
6.	Fajčiareň 5 x 13,79	68,95m ²	Klienti 1.2.3.4.5/2. poschodie
7.	Denná miestnosť sestra 4 x 8,34	33,36m ²	Sestry 1.2.3.4.poschodie
8.	Sklad oddelenie 7 x 8, 34	58,38m ²	Sestry, opatrovatel'ky, 1.2.3.4.5/1.5/2.5/3. poschodie
9.	Kúpeľne spoločné 11 x 19,6	215,60m ²	Sestry, opatrovatel'ky 1.2.3.4.5/1.5/2.5/3 poschodie
10.	Vodoliečba 1 x 19,6	19,60m ²	Rehabilitační pracovníci prízemie C



	Názov miestnosti	Plocha	Funkcia
11.	Miestnosť na uloženie telesných pozostatkov 1 x 13,79	13,79m ²	Sestry, opatrovatelky prízemie C
12.	Sakrestia 1 x 8,34	8,34m ²	Prízemie C
13.	Vrátnica 1 x 20,57	20,57m ²	Vrátnici, prízemie B
14.	Bufet + sklad bufetu 1 x 34,31	34,31m ²	Externý zamestnanec, prízemie B
15.	WC muži	12,27m ²	Prízemie B
16.	WC ženy	16,03m ²	Prízemie B
17.	Miestnosť pre upratovačky	2,24m ²	Upratovačky, prízemie B
18.	Vstupná hala	252,19m ²	Prízemie B
19.	Sklad OPP	7,81m ²	Prízemie B
20.	Pokladňa 1 x 10,79	10,79m ²	Prízemie B
21.	Kuchyňa	427,97m ²	Prízemie B
22.	Kancelárie administr. 15 x 19,6	294m ²	Prízemie A
23.	Archív 13,79 + 19,6	33,39m ²	Prízemie A
24.	Serverovňa	8,34m ²	Prízemie A
25.	Šatne 6x 19,6	117,60m ²	Prízemie A
26.	Dielne 4 x 19,6	78,40m ²	Prízemie A
27.	Práčovňa	278,17m ²	Prízemie A,B
28.	Centrálny sklad post. bielizne	19,60m ²	Prízemie A
29.	Sklady 4x19,6 + 1 x 8,34	86,74m ²	Prízemie A
Plocha spolu		1798,60 m²	

3.2.4 Priestory s vyhradeným právom vstupu

Priestory s vyhradeným právom vstupu sú také, ktoré sú označené zákazom vstupu nepovolaným osobám. Toto obmedzenie sa vzťahuje na zamestnancov ako aj klientov a všetky návštevy zariadenia. Vstup sa obmedzuje zo zákonných dôvodov a s ohľadom na bezpečnosť a zdravie osôb. Vo všeobecnosti pohyb klientov v zariadení nie je obmedzovaný.

V našom zariadení sú nasledovné priestory s vyhradeným právom vstupu:

	Názov miestnosti	Zamestnanci s právom vstupu
1.	Trafostanica	Pracovník VSE
2.	Regulačná stanica plynu	Pracovník SPP a kuriči
3.	Miestnosť riadenia vzduchotechniky	Pracovník odbornej firmy + údržbár
4.	Výmenníková stanica TUV a kúrenia - kotolňa	Zamestnanci - kuriči



3.3 Štruktúra zamestnancov

V zariadení pracuje celkovo 152 zamestnancov.

Organizačnú štruktúru stanovuje organizačný poriadok.

Administratíva a ostatná prevádzka	Počet	Prepočítané na plný úväzok
Riaditeľ	1	1,00
Manažér kvality	1	1,00
Personalista	1	1,00
Samostatný odborný referent	1	1,00
Fin. účtovník	1	1,00
Mzdový účtovník	1	1,00
Majetkár	1	1,00
Referent VO	1	1,00
Pokladník/ Skladník	1	1,00
Skladník stravovacej prevádzky	1	1,00
Správca technických zariadení	1	1,00
Záhradník/kurič	1	1,00
Vedúci ekonomického úseku	1	1,00
Vedúca stravovacieho úseku	1	1,00
Vedúca úseku technickej prevádzky	1	1,00
Spolu	15	15,00

Zamestnanci odborných činností	Počet	Prepočítané na plný úväzok
Zamestnanci odbornej časti	93	93,00
Z toho:		
Vedúci úseku starostlivosti o klienta DSS	1	1,00
Vedúci úseku starostlivosti o klienta ZpS	1	1,00
Sociálny pracovník	7	7,00
Inštruktor sociálnej rehabilitácie	9	9,00
Vedúca úseku starostlivosti o klienta ŠZ	1	1,00
Sestra	14	14,00
Zdravotnícky asistent	11	11,00
Fyzioterapeut	4	4,00
Opatrovateľ/ky	44	44,00
Asistent výživy	1	1,00

Zamestnanci obslužných činností	Počet	Prepočítané na plný úväzok
---------------------------------	-------	----------------------------



Pomocná sila	6	6,00
Upratovačka	13	13,00
Robotníčka v práci	5	5,00
Údržbár	3	3,00
Údržbár - vodič	1	1,00
Vrátnik	4	4,00
Kurič	4	4,00
Kuchár	8	8,00
Spolu	44	44,00



4 Riadenie a zabezpečenie kvality

Riadenie a zabezpečenie kvality realizujeme prostredníctvom vybraných zásad riadenia kvality a nástrojov pre zabezpečenie kvality, za účelom zlepšovania účinnosti zavedeného systému implementácie podmienok kvality a zvýšenia spokojnosti klientov. Tento spôsob taktiež umožňuje plynulý prechod na systém manažerstva kvality alebo zvolený model kvality v neskoršej dobe.

Za najvyššiu prioritu považujeme poskytovanie bezpečnej služby spôsobom a v podmienkach, ktoré našich klientov neohrozujú na živote, zdraví a ani na majetku s akceptovaním prirodzených rizík života človeka. Zároveň rešpektujeme a aplikujeme základné hodnoty sociálnych služieb:

- a) Podpora nezávislosti a autonómie
- b) Podpora začleňovania a integrácie
- c) Rešpektovanie individuálnych potrieb
- d) Partnerská spolupráca
- e) Záruky kvality
- f) Rovnosť bez diskriminácie

Svoje služby smerujeme k takému spôsobu poskytovania, ktoré klientov nevzdľahuje od bežného života a bežných životných činností a úkonov a ktorého súčasťou je aj rovnováha práv a povinností, slobody a záväzkov, nárokov a individualizovanej zodpovednosti našich klientov (s prihliadnutím na bezpečnosť a riziká vyplývajúce z ich aktuálnej sociálnej a zdravotnej situácie).

Využívame nasledovné zásady riadenia kvality:

1. Zameranie sa na klienta
2. Rozvoj a angažovanie zamestnancov
3. Rozvoj partnerstva
4. Neustále učenie sa, inovácie a zlepšovanie
5. Riadenie činností na základe faktov
6. Procesný prístup

Využívame nasledovné nástroje pre zabezpečenie kvality:

1. Cyklus PDCA
2. Interdisciplinárny tím kvality
3. Manažér kvality
4. Príručka implementácie podmienok kvality
5. Riadenie podnetov, pripomienok a sťažností
6. Riadenie rizík a chýb
7. Riadená dokumentácia výkonov
8. Zlepšovateľské projekty
9. Interné a externé audity kvality



4.1 Zameranie sa na klienta

Klienta chápeme ako autonómnou osobnosť s individuálnym životným príbehom, sociálnym a zdravotným stavom a individuálnymi potrebami a požiadavkami. Má právo na vlastný názor, postoj a vyjadrenie požiadaviek aj keď je zbavený spôsobilosti na právne úkony.

Jeho individuálne charakteristiky sú predmetom nášho záujmu a zahŕňame ich do plánovania našich služieb. Rozlišujeme medzi režimom práce zamestnancov a životným rytmom našich klientov. Zároveň sa snažíme našich klientov

- a) viesť k vzájomnému spolužitiu, rešpektovaniu práv a záujmov ostatných spolubývajúcich, ako aj k rešpektovaniu spoločenských noriem
- b) viesť k spoluzodpovednosti za svoje zdravie, zodpovednosti za dodržiavanie určitých postupov a pravidiel, ktoré sú v spoločnosti bežné a očakávané (napríklad v oblasti hygieny, konzumácie alkoholu, vyjadrovania sa voči iným ľuďom)
- c) viesť k spoluzodpovednosti za plánovanie, realizáciu, výsledky a dopady poskytovaných služieb ako aj k rešpektovaniu odborných pokynov nášho zamestnancov
- d) viesť k chápaniu adekvátnosti vlastných požiadaviek v závislosti na svojich finančných a materiálnych zdrojoch.

V našich službách zameraných na klienta

- 1. Umožňujeme klientom realizovať základné ľudské práva a slobody.
- 2. Zachovávame ľudskú dôstojnosť klientov.
- 3. Aktivizujeme klientov k posilneniu sebestačnosti podľa ich schopností a možností a prihliadame na ich individuálne potreby.
- 4. Zabraňujeme sociálnemu vylúčeniu klientov a podporujeme ich začleňovanie sa do spoločnosti.
- 5. Umožňujeme klientom podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení.
- 6. Spolupracujeme s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat do prirodzeného prostredia pri rešpektovaní osobných cieľov, potrieb, schopností a zdravotného stavu klienta.

Ťažiskom zamerania našich služieb na klienta je

- 1. Správna informovanosť občana o poskytovaných sociálnych službách.
- 2. Vlastná vstupná, priebežná a výstupná diagnostika klienta.
- 3. Individuálny prístup ku klientovi prostredníctvom individuálneho plánu.
- 4. Vzťahová opatera prostredníctvom kľúčových pracovníkov.
- 5. Denná komunikácia s klientom na princípe „politiky otvorených dverí“.
- 6. Aktívna spolupráca s externými odborníkmi najmä v zdravotníckej oblasti.
- 7. Správna a včasná informovanosť rodinných príslušníkov o vývoji sociálneho a zdravotného stavu klienta a spolupráca s nimi.



4.2 Rozvoj a angažovanie zamestnancov

Základom fungovania našej organizácie, dosahovania dobrých výsledkov, kvality poskytovaných služieb a tým aj spokojnosti klientov, sú naši zamestnanci. Spoločne vytvárajú nielen výkon organizácie, ale aj kultúru na pracovisku, ktorá významne ovplyvňuje pracovnú atmosféru ako aj pocity našich klientov.

Na našom pracovisku preto

1. Dodržiavame základné ľudské práva a slobody zamestnancov a dbáme na zachovávanie ich ľudskej dôstojnosti.
2. Motivujeme zamestnancov k posilneniu odbornosti, zodpovednosti a samostatnosti a dbáme na ich profesionálny rast.
3. Umožňujeme zamestnancom podieľať sa na určovaní pracovných podmienok v zariadení.
4. Uprednostňujeme dennú komunikáciu medzi jednotlivými článkami riadenia na princípe „politiky otvorených dverí“.

Princípy práce našich zamestnancov

- Zamestnanci používajú svoje profesionálne odborné vedomosti, zručnosti a skúsenosti pozitívne v prospech klientov.
- Profesionálna zodpovednosť sa uprednostňuje pred osobnými záujmami a uplatňuje sa pri dodržiavaní štandardnej úrovne služieb.
- Zamestnanci sa zodpovedne usilujú o ďalšie vzdelávanie a výcvik s cieľom zdokonaľovania úrovne vykonávanej práce a svoje vedomosti navzájom zdieľajú.
- Zamestnanci uplatňujú zmysel pre tímovosť a spoluprácu s ostatnými zamestnancami v prospech a v záujme klienta.
- Miera sebaurčenia a sebarozhodovania u klientov je primárne akceptovaná a zohľadňuje sa pri režime pracovných činností.
- Individualita, dôstojnosť, práva a integrita klienta sú zachované v každej situácii.
- Platí zákaz diskriminácie a násilia na klientoch i zamestnancoch.
- Zamestnanci dodržiavajú zásady diskretnosti, taktnosti a dôvernosti informácií o klientoch aj o kolegoch.
- Problémy sa riešia tam kde vznikli a s ľuďmi, ktorí sú k ich riešeniu oprávnení.

4.3 Rozvoj partnerstiev

Zriaďovateľom nášho zariadenia je Košický samosprávny kraj. To predurčuje aj základnú orientáciu poskytovaných služieb, ako aj vzťahov s verejnosťou. Zariadenie je súčasťou sociálnej politiky ~~hlavného mesta~~ Košického samosprávneho kraja. Svojou činnosťou sa podieľa na podpore a rozvoji miestnej komunity nielen poskytovaním služieb občanom mesta, ale aj pracovnými príležitosťami, organizovaním spoločenských podujatí, spoluprácou s Mestským úradom a rozvojom partnerstiev na základe vzájomne užitočných vzťahov. Rozvíjanie partnerstiev sleduje štyri základné ciele:

1. Realizácia Koncepcie rozvoja sociálnych služieb v Košickom kraji.
2. Zabezpečenie sociálnych kontaktov našim klientom pre zabráňovanie sociálnej vylúčenosti a na podporu začleňovania sa do spoločnosti.
3. Zabezpečenie odborných kontaktov našim zamestnancom.



4. Zabezpečenie dobrých dodávateľsko odberateľských vzťahov.

Partnerstvá rozvíjame na neformálnom aj formálnom základe. Partnerstvá rozvíjané na neformálnom základe sa orientujú na uskutočňovanie spoločných aktivít v prospech klientov, najmä kultúrneho a duchovného charakteru. Konkrétne aktivity sa objavujú v **Ponuke voľnočasových aktivít** a pri zabezpečovaní potrieb duchovného života našich klientov. Účasť klientov na neformálnych aktivitách nie je osobitne sledovaná, pokiaľ zároveň nie je súčasťou individuálneho plánu.

Partnerstvá na formálnom základe sú rozvíjané hlavne na základe spoločných zmlúv, projektov alebo sú založené na príbuzenskom vzťahu k našim klientom, ako aj na potrebe spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat klienta do svojho pôvodného prostredia. Aj tieto partnerstvá môžu mať neformálne aktivity. V zmysle § 4 zákona o sociálnych službách je formálnym partnerstvom aj zoskupenie zainteresovaných strán vytvorené za účelom realizácie projektov alebo programov na predchádzanie vzniku, zmiernenie alebo riešenie nepriaznivých sociálnych situácií občanov a pre účely komunitnej práce.

Zainteresované strany v partnerstvách sú najmä:

- Farský úrad v Mestskej časti Košice-Barca
- Univerzita Pavla Jozefa Šafárika, Lekárska fakulta, Košice
- Stredná zdravotnícka škola, Košice,
- Katolícka univerzita, Ružomberok
- Základná umelecká škola, Levoča
- Obchodná akadémia, Košice
- Evanjelické gymnázium J.A. Komenského, Košice
- Poradensko-psychologické centrum „Facilitas“, Košice
- Súkromná sociálna a pedagogická akadémia, Košice
- Rada seniorov, Košice
- DCKK
- Materská škôlka Košice -Barca
- Stredná veterinárna škola Košice -Barca
- Klub dôchodcov Košice-Sever
- Kysáčanka Kysak
- Úrad práce sociálnych vecí a rodiny
- ULEJ Prešov
- Bulharský tanečný súbor
- Liečebno- výchovné sanatórium Košice

Rozvojom partnerstiev sa tiež podporuje plnenie kritérií podmienok kvality 1.2, 1.3 a 2.8.

4.4 Neustále učenie sa, inovácie a zlepšovanie

Jednou zo základných požiadaviek zákona o sociálnych službách na prevádzkovateľa je, aby poskytoval sociálne služby na odbornej úrovni. To si vyžaduje zaviesť kultúru neustáleho zlepšovania, ktorej základom je trvalé zvyšovanie úrovne znalostí zamestnancov. Ďalším dôležitým faktorom je podpora originálnych myšlienok a inovatívnych nápadov, pričom sa dá využívať aj porovnávanie sa s inými.

Vzdelávanie zamestnancov chápeme ako permanentný proces, od ktorého očakávame nielen rastúcu úroveň znalostí a zručností, ale aj postupnú zmenu pracovného správania, zlepšovanie kultúry



organizácie a zvyšujúcu sa motiváciu zamestnancov pre predkladanie zlepšovacích návrhov. V týchto súvislostiach taktiež chápeme aj plnenie personálnych podmienok kvality.

Pre inováciu a zlepšovanie využívame nástroj „cyklus PDCA“.

4.5 Riadenie činností na základe faktov

Aby mohlo byť plnenie podmienok kvality správne riadené a taktiež zlepšované, musia mať zamestnanci, ale aj ostatné zainteresované strany dostatok faktov pre rozhodovanie a vyhodnocovanie. Efektívne rozhodnutia sa zakladajú na analýze údajov a informácií. Pre našu sociálnu službu sú fakty potrebné hlavne:

1. Pri stanovovaní správnych a individualizovaných cieľov poskytovanej služby.
2. Pri dokazovaní, že s klientom boli uskutočnené tie aktivity, ktoré boli naplánované aby boli vytýčené ciele dosiahnuté, respektíve z akých dôvodov boli aktivity zmenené.
3. Pri dokazovaní, že výstupy - výsledky z uskutočňovaných aktivít s klientom potvrdzujú, alebo vylučujú správnosť zvolenej aktivity.
4. Pri dokazovaní, že ciele boli splnené – došlo k očakávanej zmene a že bola tiež naplnená očakávaná užitočnosť a zmysel pre klienta, alebo v čom a prečo nastala odchýlka.

Pre zabezpečenie potrebných faktov používame

1. zvolené nástroje a metódy zberu a vyhodnocovania údajov
2. diagnostiky
3. určenie postupov, ktoré sa budú monitorovať a hodnôt, ktoré sa budú merať
4. dokumentovanie priebehu a výsledkov služieb.

Vzhľadom na premenlivosť prostredia ako aj samotného klienta vyžaduje naša práca okrem faktov aj istú mieru dobrej odbornej intuície. Často krát hrozí riziko z omeškania a pre krátkosť času nemusia byť pri rozhodovaní k dispozícii vždy poruke úplné a relevantné fakty. Odborná intuícia sa však zakladá na vysokej znalosti teórie svojej profesie, praktických skúsenostiach a empatii, pričom predchádzajúca práca s faktami zohráva svoju významnú úlohu.

4.6 Procesný prístup

Procesný prístup znamená systematickú identifikáciu a riadenie procesov nielen ako samostatných jednotiek, ale ako systému, ktorý je vzájomne prepojený. Riadenie procesu ako súboru činností uskutočňuje vlastník procesu. V procesnom prístupe však zabezpečujeme aj riadenie vzťahov medzi procesmi navzájom a riadenie vzťahov medzi internými a externými procesmi a to nielen dodávateľov, ale aj zriaďovateľov.

Aby mohli byť procesy správne riadené a taktiež zlepšované, musia mať vlastníci procesov, ale aj jeho jednotliví aktéri dostatok faktov pre rozhodovanie. Efektívne rozhodnutia sa zakladajú na analýze údajov a informácií.

V koncepte procesného prístupu si uvedomujeme, že tým najpodstatnejším vstupom a výstupom hlavných procesov v sociálnych službách je klient. Musíme teda vedieť dostatočne jasne preukázať, k akej zmene u klienta došlo. Prípadne preukázať, prečo k zmene nedošlo, alebo došlo k iným ako očakávaným zmenám. Na základe údajov a faktov sa neskôr vraciame k samotnému procesu a prehodnocujeme jeho postupy, ak výsledky nezodpovedajú našim očakávaniam.

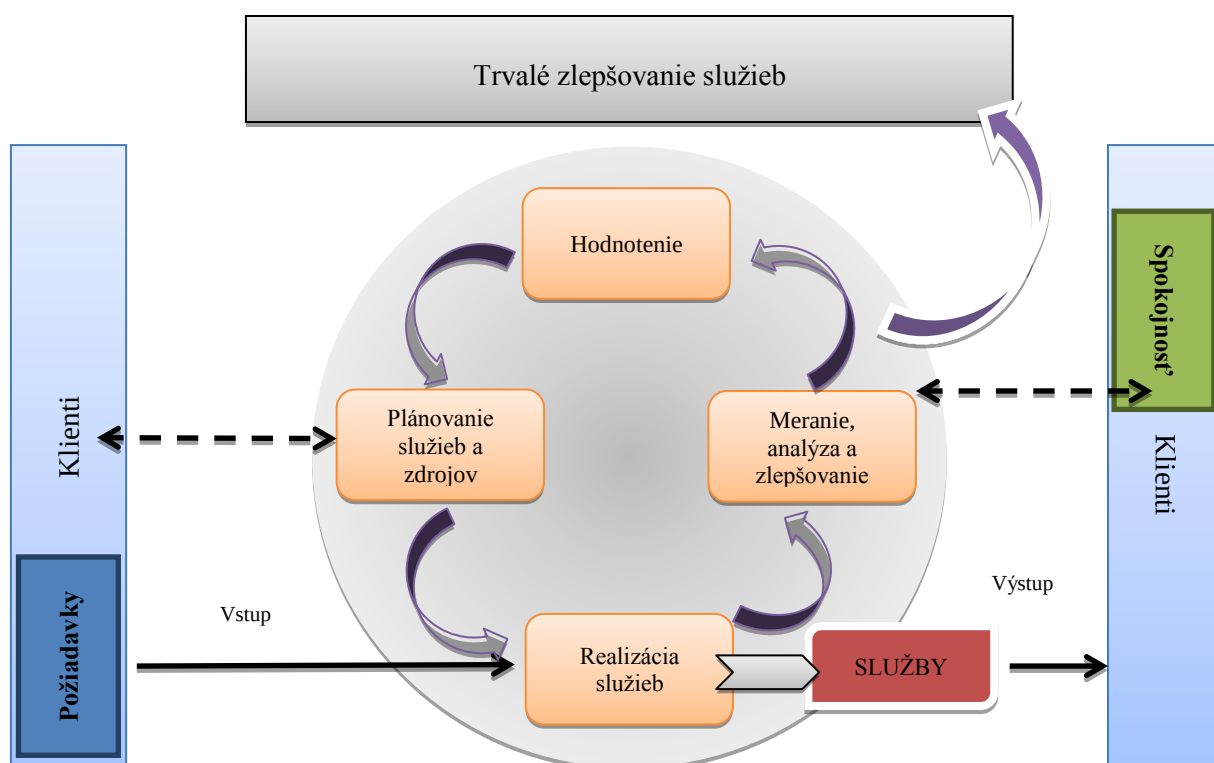


Aby mohli byť zabezpečené potrebné fakty pre rozhodovanie, používame diagnostiku na vstupe a výstupe, monitorovanie priebehu našich činností, správne nastavovanie hodnôt údajov ktoré budeme merať v jednotlivých aktivitách ako aj metodiku ich zberu a v neposlednom rade – vedíme správnu dokumentáciu.

4.7 Cyklus PDCA

Cyklus PDCA známy aj ako cyklus zlepšovania kvality je vytvorený zo skratky anglických slov

- **Plan** – plánuj
- **Do** – vykonaj
- **Check** – kontroluj
- **Action** – hodnot'



V podmienkach nášho zariadenia to znamená, že činnosti sú plánované, vykonávané (a zaznamenané), kontrolované (monitorované a merané) a vyhodnotené. Na základe vyhodnotenia sa vykoná nové plánovanie, ktoré hľadá možnosti ďalšieho zlepšenia a tak sa cyklus posúva ďalej. Pre jeho zabezpečenie je potrebná dobrá komunikácia medzi zamestnancami a klientmi, ako aj medzi ostatnými zainteresovanými stranami.



4.8 Interdisciplinárny tím kvality

Prostredníctvom interdisciplinárneho tímu sa udržiava, podporuje a zabezpečuje stratégia a ciele kvality zariadenia. Tím sa zameriava na odborné, obslužné a ďalšie činnosti a pomáha zisťovať a plniť požiadavky a potreby obyvateľov a ďalších zainteresovaných strán. K základným úlohám tímu patrí:

1. Udržiavať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v súlade s podmienkami kvality.
2. Zabezpečovať kvalitu odborných, obslužných a ďalších činností a kvalitu záznamov o priebehu a výsledkoch týchto činností.
3. Zhromažďovať a vyhodnocovať požiadavky a potreby klientov, ich pripomienky a zisťovať stupeň spokojnosti zainteresovaných strán.
4. Navrhovať, implementovať a validovať odborné postupy a metódy a podávať návrhy na ich zmenu alebo úpravu.
5. Spracovávať zlepšovateľské projekty.

Zloženie interdisciplinárneho tímu je uvedené v **prílohe č. 02** tejto príručky.

4.9 Manažér kvality

Manažér kvality je interným alebo externým zamestnancom, ktorý udržiava základný rámec implementácie podmienok kvality, navrhuje činnosti spojené s implementáciou podmienok kvality a ich udržiavaním, preskúmava výkonnosť systému a navrhuje opatrenia. Do oblasti jeho pôsobnosti patrí hlavne

- a. Navrhovať spôsob implementácie požiadaviek zákona o sociálnych službách a ďalších dotknutých zákonov a determinujúcej dokumentácie do prevádzky.
- b. viesť zamestnancov ku spracovávaniu koncepcií, metodík a postupov pre plnenie požiadaviek zákona o sociálnych službách v rámci výkonu svojich odborných, obslužných a odborných činností. Spolu s riadiacimi zamestnancami sa podieľať na prevode cieľov do čiastkových úloh.
- c. Podieľať sa na monitorovaní a vyhodnocovaní úspešnosti zvolených postupov, na interpretácii získaných údajov a na určení ich úlohy a významu v systéme kvality služieb.
- d. Sledovať nové trendy a metódy zvyšovania kvality sociálnych služieb, ako aj zmeny v determinujúcej dokumentácii a navrhovať opatrenia, ktoré z týchto zmien vyplývajú pre systém plnenia podmienok kvality.
- e. Spracovávať a predkladať správy vrcholovému manažmentu o dosahovanej výkonnosti systému podmienok kvality a návrhy na jeho zlepšovanie.
- f. Navrhovať zloženie a náplň práce tímu kvality a navrhovať pre nich úlohy a opatrenia.
- g. Navrhovať spôsob získavania a používania informácií o potrebách a spokojnosti klientov a zainteresovaných strán.
- h. Podporovať povedomie o závažnosti požiadaviek klientov a ostatných zainteresovaných strán na pracovisku.
- i. Plánovať a uskutočňovať vnútorné audity a kontroly súvisiace s plnením podmienok kvality, zabezpečovať vypracovanie návrhov nápravných a preventívnych opatrení, kontrolovať a sledovať ich účinnosť a dohliadať na pripravenosť systému plnenia podmienok kvality ku externej kontrole oprávnenými orgánmi.
- j. Prekladať potrebné vysvetlenia kontrolným orgánom, ak je ku kontrole prizvaný.



4.10 Riadenie podnetov, pripomienok a sťažností

Podnety, pripomienky a sťažnosti našich klientov tvoria dôležitý zdroj informácií o ich potrebách, názoroch, spokojnosti a celkovom prežívaní udalostí počas poskytovania sociálnych služieb. Za najdôležitejší nástroj ich zisťovania slúži denný kontakt zamestnancov s klientom a „politika otvorených dverí“ čo znamená, že klient môže prísť so svojimi problémami k vedeniu zariadenia kedykoľvek v priebehu dňa. Preto tento nástroj ponúkame ako neformálny zo strany klienta, aj keď je z našej strany riadený a v prípade potreby aj zaznamenaný.

Požiadavky našich klientov zisťujeme formálnym postupom najmä pri tvorbe individuálneho plánu. Pokiaľ chce klient podať sťažnosť, návrh alebo pripomienku, môže tak urobiť ústne, písomne v doručenej pošte, sociálnemu pracovníkovi alebo vhođením do schránky vyhradenej na sťažnosti.

Sťažnosť je riešená podľa → **Procesu riadenia sťažností a pripomienok** → v plnení podmienky kvality Kritéria 2.9 a za tento postup zodpovedá vlastník procesu.

4.11 Riadenie rizík

Poskytovanie sociálnych služieb je charakteristické množstvom premenných vplyvov a faktorov, ktoré pôsobia vzhľadom na meniaci sa sociálny a zdravotný stav našich klientov a krízové situácie v ktorých sa môžu ocitnúť, ľudský faktor u zamestnancov a meniace sa legislatívne podmienky a odborné postupy. Preto existuje celý rad rizík a môžu vzniknúť chyby.

Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií u klientov a použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia klienta sa riadi postupom uvedeným → v procese plnenia podmienky kvality Kritéria 2.6.

Každý zamestnanec je povinný dbať na to, aby rozpoznal riziko alebo chybu, ktoré sa môžu vyskytnúť v priebehu poskytovania sociálnych služieb a oznámil to svojmu najbližšiemu nadriadenému. Ten posúdi charakter a závažnosť rizika alebo chyby a v rámci svojich kompetencií prijme preventívne a nápravné opatrenie alebo neodkladne oznámi informáciu na funkčne najbližší stupeň riadenia.

Pre klasifikáciu zapísaných rizík a chýb sa používa nasledovná tabuľka:

K	TR	Klasifikácia
Kategória 1	1A	Riziká a chyby v poskytovaných službách v priamom vzťahu ku klientovi, ktoré môžu spôsobiť ohrozenie klienta na majetku, zdraví alebo na živote.
	1B	Riziká a chyby ktoré môžu spôsobiť ohrozenie zdravia alebo života zamestnancov a iných osôb.
	1C	Riziká a chyby ktoré môžu spôsobiť škodu organizácii, alebo hrozí sankcia od tretích subjektov.
Kategória 2	2A	Chyby a nehody v zabezpečovaní podmienok kvality.
	2B	Oprávnené sťažnosti klientov, ich rodinných príslušníkov, právnych zástupcov alebo iných zainteresovaných strán.



	2C	Chyby a nezhody v poskytovaných službách v priamom aj nepriamom vzťahu ku klientovi, ktoré nespôsobujú ohrozenie majetku, zdravia ani života klientov, zamestnancov a nespôsobujú škodu organizácii.
Kategória 3	3A	Prechodné nezhody spôsobené zmenou legislatívy, noriem alebo aplikovaných postupov v priebehu roka a sú očakávané vopred, alebo sú známe z titulu preskúmania týchto zmien a porovnania aktuálneho stavu v organizácii, pokiaľ nespôsobujú vyššie uvedené riziká.
	3B	Ostatné nezhody nezaradené do predchádzajúcich kategórií.



4.12 Riadená dokumentácia pri poskytovaní služieb

Počas poskytovania služieb sa u nás vedie spis klienta a dokumentácia o priebehu, výsledkoch a dopadoch intervencií. Dokumentácia môže byť vedená individualizovaným alebo skupinovým spôsobom. Služi k uchovávaniu informácií o klientovi, jeho sociálnom a zdravotnom stave, k prijímaniu rozhodnutí a opatrení v sociálnej práci ako aj k ďalšiemu posudzovaniu a rozhodovaniu sa počas služby a k dokazovaniu, že služba prebehla a dosiahla určité výsledky. V spise klienta sa vedie

1. Administratívno – správna dokumentácia spracovávaná v rozsahu a na účely určenom v § 94, § 94c a § 95.
2. Odborná dokumentácia
 - a. Individuálny plán a posúdenie krízových situácií.
 - b. Dokumentácia priebehu, výsledkov a ak je to možné aj dopadov poskytovania odborných, obslužných a ďalších činností pri poskytovaní sociálnych služieb.
 - c. Zdravotnícka dokumentácia pri poskytovaní alebo zabezpečovaní zdravotnej starostlivosti
 - d. Diagnostiky, anamnézy, prípadové štúdie a podobne.

Spisy klientov a ich obsah ako aj ostatná dokumentácia výkonov je evidovaná a archivovaná. Podľa zásad riadenej dokumentácie obsahuje nasledovné údaje:

- Dátum prijatia ak je externá, alebo dátum vystavenia ak je interná.
- Dátum záznamu, ak sa do nej vedú priebežné záznamy.
- Podpis alebo šifru zamestnanca, ktorý dokumentáciu prijal, vystavil alebo do nej zapísal priebežný záznam.
- Ak je vykonávaná kontrola dokumentácie, tak dátum kontroly, meno a podpis zamestnanca, ktorý ju vykonal.
- Dátum archivácie a podpis zamestnanca, ktorý archiváciu vykonal.

Interná dokumentácia je vedená vo formulároch alebo podľa vzorov. Časť dokumentácie je vedená elektronicky s možnosťou tlače. Lehoty archivácie sa riadia Registratúrnym poriadkom.

Spôsob riadenia dokumentácia určuje **Smernica o riadenej dokumentácii**.

4.13 Zlepšovateľské projekty

Na základe podnetov a pripomienok klientov ako aj na základe vlastnej iniciatívy zamestnancov nášho zariadenia, sa môžu niektoré témy spracovať do tzv. zlepšovateľského projektu. Tento projekt je interného charakteru a slúži ako podklad pre

1. Zlepšovanie služieb v rámci vlastnej réžie počas roka.
2. Rozpočet na nasledujúce kalendárne roky.
3. Grantové projekty podávané na externých donorov.
4. Sponzoring projekty podávané sponzorom alebo pre verejnú zbierku.

Projekt sa spracováva do formulára uvedenom v **prílohe č. 03** tejto príručky.



4.14 Interné a externé audity kvality

Interný a externý audit kvality sa používa ako nástroj, ktorým sa zisťuje miera zhody zavedených podmienok kvality s určenými kritériami. Obsahovo môže byť totožný s kontrolou plnenia podmienok kvality podľa zákona o sociálnych službách a môže sa použiť stupnica uvedená v prílohe č. 2 tohto zákona. Rovnako však môže byť auditovaná iba časť systému plnenia podmienok kvality a podieľajú sa na Kritéria 2.9.

Výstupy z auditov sa používajú ako vstupy do hodnotenia a trvalého zlepšovania výkonnosti prevádzky a tiež do plnenia Kritéria 2.10.

Interné a externé audity sa realizujú podľa spracovaného plánu auditov na rok. Môžu sa však vykonať aj mimo plán ako reakcia na zistenú chybu, sťažnosť alebo iný závažný problém. V prípade, že audit zistí riziko, chybu alebo nezhodu, táto sa klasifikuje podľa **čl. 4.11**, podľa ktorého sa ďalej postupuje.

Na záznam z interného auditu sa použije predpísaný formulár podľa **prílohy č. 04** tejto príručky.

5 Podmienky kvality

Podľa zákona o sociálnych službách, § 9 odsek 8 – 10 je poskytovateľ sociálnej služby povinný plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby, ktoré sú uvedené v prílohe č. 2 písm. A.

Táto príloha rozdeľuje podmienky kvality na štyri oblasti:

1. Oblasť: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd. Kritérium 1.1 – 1.3.
2. Oblasť: Procedurálne podmienky. Kritérium 2.1 – 2.10.
3. Oblasť: Personálne podmienky. Kritérium 3.1 – 3.4.
4. Oblasť: Prevádzkové podmienky. Kritérium 4.1 – 4.4.

Podmienky kvality sú definované v tzv. kritériách, ktoré sú očíslované. Celkovo ich je 21 a každé z nich má vypracovaný tzv. štandard a indikátory priradené ku každému štandardu. Indikátory sú rozpísané v troch skupinách, pričom každej skupine je pridelené príslušné bodové hodnotenie.

V tejto príručke uvádzame prepis kritéria a štandardu a prepis indikátorov pre najvyššie bodové hodnotenie.

**Kritérium 1.1****I. Oblasť: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd.**

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.
Indikátory	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 tohto zákona.
Rozsah pôsobnosti	§ 6 ods. 2 písm. a); § 6 ods. 3 písm. b) – c); § 6 ods.4; § 7 písm. a), b), d); § 9 ods. 14, § 18 ods. 6, § 61 ods. 4-5 zákona o sociálnych službách. - Poslanie a vízia zariadenia (Kritérium 2.1). - Odborné, obslužné a ďalšie činnosti. - Personálna práca – princípy práce zamestnancov a etika výkonu povolania. - Spracovávanie osobných údajov. - Činnosti spojené so zabezpečením práv a právom chránených záujmov klientov, ktoré nie sú zabezpečované odbornými, obslužnými a ďalšími činnosťami. - Posudzovanie a zabezpečovanie vhodnej infraštruktúry v spojení s Kritériom 4.1.
Predpoklady realizácie	Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a rešpektovanie prirodzenej ľudskej dôstojnosti je prierezovým prístupom, ktorý sa uplatňuje vo všetkých činnostiach, prístupe zamestnancov ku klientom aj sebe navzájom a vyhodnocovaní a zabezpečovaní vhodnej infraštruktúry. Vychádzame z princípu, že záujem o sociálnu službu alebo jej poskytovanie nemôže človeka oberať o jeho dôstojnosť, práva, slobody a prirodzené vzťahy, ale naopak, poskytovanie sociálnych služieb má napomôcť k ich reálnemu napĺňaniu. K prijímateľovi sociálnej služby sa pristupuje primárne na občianskom princípe. K zabezpečeniu realizácie kritéria slúži Proces implementácie základných ľudských práv a slobôd.
Zodpovednosť za realizáciu	Vlastník procesu
Determinujúca dokumentácia	Vid' Proces implementácie základných ľudských práv a slobôd.
Monitorovanie a meranie	Vid' Proces implementácie základných ľudských práv a slobôd.

**1.1 Kritérium - Popis opatrení**

Č.	Opatrenie	Poznámka
	Vid' <i>Proces implementácie základných ľudských práv a slobôd.</i>	

1.1 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
PP 02	Proces implementácie základných ľudských práv a slobôd



Kritérium 1.2

I. Oblasť: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd.

1.2 Kritérium	Sociálny status prijímateľa sociálnej služby
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.
Indikátory	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.

Rozsah pôsobnosti	§ 6 ods. 2 písm. a), ods. 3 písm. a) až c); § 7 písm. a), b), d), § 18 ods. 3 a 4, § 61 ods. 4-5, § 97 ods. 3 zákona o sociálnych službách. - Odborné, obslužné a ďalšie činnosti. - Činnosti spojené s realizáciou individuálneho plánu. - Činnosti spojené s voľnočasovými aktivitami a doplnkovými službami. - Činnosti spojené s realizáciou informačnej stratégie.
Predpoklady realizácie	Dôraz je kladený na podporu začleňovania do bežného prostredia (vzdelávania, zamestnania, voľnočasových aktivít, občianskeho angažovania), na vytváranie podmienok, ktoré sú čo najviac porovnateľné so životnými podmienkami ľudí bez sociálneho či zdravotného znevýhodnenia. Vychádza sa zo „životného príbehu“ (autobiografického portréту) klienta. Schopnosti, zručnosti a vedomosti klienta by sa mali zvyšovať, udržiavať alebo pri regrese by nemali klesať neprimerane rýchle. Výsledky dosahované pri plnení tohto kritéria, majú dopad na plnenie Kritéria 1.3. Individuálne schopnosti, zručnosti, vedomosti a aktivity klientov sú považované za základné vstupy do individuálneho plánovania služieb. Zisťujú sa diagnostikou klienta a v priebehu realizácie individuálneho plánu ako aj počas bežného dňa. Z diagnostiky a iných nástrojov zisťovania sa vytvárajú požiadavky, ktoré sa potom premietajú do plánovania odborných, obslužných a ďalších činností. K tomu slúžia nasledovné opatrenia: - Vypracovanie postupov pre uzatváranie zmluvy (Kritérium 2.3). - Vypracovanie a pravidelná validácia písomných postupov sociálnej adaptácie, podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí klientov (Kritérium 2.4). - Vstupné a priebežné diagnostikovanie klienta a realizácia individuálneho prístupu s využívaním individuálnych plánov (Kritérium 2.5). - Zabezpečenie zisťovania spokojnosti klientov so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby (Kritérium 2.9). - Hodnotenie súladu poskytovanej sociálnej služby s jej cieľmi a s potrebami klienta (Kritérium 2.10). - Zostavovanie voľnočasových aktivít, ponuka doplnkových služieb a rozvíjanie spolupráce s inými organizáciami a inštitúciami, ktorá zodpovedá potrebám klientov. - Realizácia informačnej stratégie (Kritérium 4.2).



Zodpovednosť za realizáciu	Sociálny pracovník.
Determinujúca dokumentácia	- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v ZNP [Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v ZNP] [Zákon č. 36/2005 Z. z. o rodine a o zmene a doplnení niektorých zákonov v ZNP]
Monitorovanie a meranie	- Používanie zvolených diagnostík a dodržiavanie lehôt rediagnostík klientov. - Zohľadňovanie individuálnych charakteristík klientov v cieľoch individuálneho plánu a v postupoch jeho realizácie. - Sledovanie, či dosahované výsledky v individuálnom prístupe rozvíjajú, zachovávajú individuálne schopnosti, zručnosti a vedomosti klientov alebo aspoň brzdia regres. - Využívanie voľnočasových aktivít a doplnkových služieb u klientov s problematickým adaptačným procesom a u klientov s hroziacim sociálnym vylúčením.

1.2 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
1.	Vypracovanie postupov pre uzatváranie zmluvy. Cieľom opatrenia pri tomto kritériu je mať spracované postupy komunikácie v predzmluvných vzťahoch aj so žiadateľom o poskytovanie sociálnej služby, ktorý je zbavený spôsobilosti na právne úkony, respektíve za ktorého celý počiatočný kontakt uskutočňuje iná osoba. Tieto postupy majú zabrániť tomu, aby nebol nový klient uvedený do omylu alebo aby bol úplne neinformovaný. Samotné postupy sú spracované pri Kritériu 2.3.	→ Kritérium 2.3
2.	Vypracovanie a pravidelná validácia písomných postupov sociálnej adaptácie, podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí klientov. Cieľom opatrenia je určiť základné zásady, metódy a postupy práce s klientmi v odborných činnostiach, ktoré budú orientované na dosiahnutie nevyhnutnej miery adaptácie na novú situáciu, udržiavanie čo najvyššej miery sebestačnosti klienta, jeho osobnej integrity a identity. - Všeobecnou zásadou je orientácia na podporu rozvoja schopností, zručností a vedomostí klientov, alebo na ich udržanie alebo aspoň na zmierňovanie regresu, ak ich udržanie ak rozvoj nie je možný. - Aj obslužné a ostatné činnosti, doplnkové služby a aktivity majú čo najviac podporovať túto všeobecnú zásadu s rešpektovaním jeho individuálnej rozmanitosti. - Postupy vypracováva a validuje interdisciplinárny tím a je súčasťou Kritéria 2.4. - Postup pre adaptáciu je súčasťou Procesu prijímania a prepúšťania klienta.	→ Kritérium 2.4
3.	Vstupné a priebežné diagnostikovanie klienta a realizácia individuálneho prístupu s využívaním individuálnych plánov. Cieľom opatrenia je zistiť a priebežne udržiavať informácie o stave a vývoji schopností, zručností a vedomostí klientov, ale aj o tom, ako klient vníma seba samého. - Vstupné a priebežné diagnostiky a postupy zisťovania informácií sú popísané v metodike individuálneho plánu. - Individuálny prístup ku klientom sa realizuje na základe individuálneho plánu.	→ Kritérium 2.5 → Kritérium 2.5



4.	Zabezpečenie zisťovania spokojnosti klientov so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby. Cieľom opatrenia je skúmať subjektívnu stránku kvality poskytovanej služby a to, ako vníma klient podporu k sebastačnosti, ktorá mu je poskytovaná, ako vníma seba ale aj ostatných klientov. • Postupy na zisťovanie vnímania klienta sú popísané v Kritériu 2.9.	→ Kritérium 2.9
5.	Hodnotenie súladu poskytovanej sociálnej služby s jej cieľmi a s potrebami klienta. Cieľom opatrenia je posúdiť, či realizované postupy pri poskytovaní sociálnej služby smerujú k podpore sebastačnosti a osobnej integrity a identity klienta. • Postupy pre hodnotenie sú popísané v Kritériu 2.10.	→ Kritérium 2.10
6.	Zostavovanie voľnočasových aktivít, ponuka doplnkových služieb a rozvíjanie spolupráce s inými organizáciami a inštitúciami, ktorá zodpovedá potrebám klientov. Cieľom opatrenia je zostavovať také voľnočasové aktivity a doplnkové služby, ktoré podporujú zachovávanie čo najvyššej samostatnosti klienta, jeho osobnú integritu, identitu a rozmanitosť. • Ponuku voľnočasových aktivít – Kalendár aktivít zostavuje sociálny pracovník na obdobie jedného mesiaca. Ponuka je zverejnená na nástenke vo vstupnej hale zariadenia a na jednotlivých oddeleniach. • Ku Kalendáru aktivít sa pre voľný výber pripájajú aj oznamy o rozličných kultúrnych a športových podujatiach v okolí a informáciu o návštevných hodinách cirkevných, kultúrnych a športových inštitúcií. • Samostatné využívanie voľnočasových aktivít z ponuky sa ako celok osobitne nesleduje, pokiaľ ich využívanie nie je súčasťou individuálneho plánu klienta. • Vzhľadom na imobilitu alebo čiastočnú mobilitu niektorých klientov zariadenia, sa zabezpečujú doplnkové súkromné a verejné služby v zariadení. Zároveň sa však zverejňujú informácie o týchto doplnkových službách dostupných v meste, aby ich klienti mohli využívať samostatne (napr. kaderník, pošta a pod.). • Samostatné využívanie doplnkových súkromných a verejných služieb sa osobitne nesleduje, pokiaľ nie je súčasťou individuálneho plánu klienta. • Spolupráca s inými organizáciami a inštitúciami je popísaná v kapitole 4.3 Rozvíjanie partnerstiev.	
7.	Realizácia informačnej stratégie. Cieľom opatrenia je podporovať pozitívny obraz klientov o sebe, ako aj podporovať pozitívny obraz klientov zo strany okolia. • Postupy sú spracované v Kritériu 4.2.	→ Kritérium 4.2

1.2 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
	Kalendár aktivít (formulár)

**Kritérium 1.3****I. Oblasť: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd.**

1.3 Kritérium	Vzťahy, rodina a 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.
Indikátory	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.
Rozsah pôsobnosti	§ 4; § 6 ods. 2 písm. a); § 6 ods.3 písm. a); § 7 písm. a), b), d); § 61 ods. 4; § 97 zákona o sociálnych službách. - Činnosti spojené s realizáciou individuálneho plánu (kritérium 2.5) - Činnosti spojené s voľnočasovými aktivitami a doplnkovými službami (kritérium 1.2). - Činnosti spojené so sociálnym poradenstvom.
Predpoklady realizácie	Sociálne vylúčenie klienta je jedno z najväznejších rizík poskytovania sociálnej služby pobytového typu. Preto v našom zariadení venujeme pozornosť sociálnym kontaktom klienta nielen s rodinou, ale aj s ostatnými príbuznými, priateľmi, známymi a ďalšími ľuďmi v internej komunite (ostatní klienti zariadenia) a v externej komunite (okolie zariadenia). Táto pozornosť sa prejavuje najmä v sledovaní početnosti kontaktov, v zisťovaní požiadaviek klienta na sociálny kontakt, v zohľadňovaní k jeho osobnosti a životného príbehu ako aj v našom aktívnom konaní, ak klient signalizuje neuspokojivé sociálne kontakty a vzťahy. Osobitná pozornosť sa venuje čiastočne imobilným, a imobilným klientom, ako aj klientom bez rodinného zázemia. K tomu slúžia nasledovné opatrenia: - Vstupné a priebežné diagnostikovanie klienta a realizácia individuálneho prístupu s využívaním individuálnych plánov (Kritérium 2.5). Súčasťou zisťovania musí byť aj sociálna a rodinná anamnéza a autobiografický portrét klienta. - Kvalitný adaptačný proces v rámci ktorého sa upresňuje individualita klienta, jeho sociálna a rodinná anamnéza a autobiografický portrét klienta. - Sociálne poradenstvo, ktorého súčasťou je aj podpora prirodzených väzieb na rodinu a komunitu aktívnou komunikáciou a možnosťou základného sociálneho poradenstva rodine klienta. - Budovanie spolupráce s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat klienta do jeho prirodzeného rodinného alebo komunitného prostredia. - Utváranie podmienok na zabezpečenie osobného, telefonického, písomného a elektronického kontaktu s osobou, ktorú si klient sám určí. - Zostavovanie voľnočasových aktivít a ponuka doplnkových služieb, ktorá zodpovedá potrebám klientov (Kritérium 1.2). - Zabezpečenie zisťovania spokojnosti klientov s kvalitou vzťahov a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality sociálnej služby (Kritérium 2.9).
Zodpovednosť za realizáciu	- Sociálny pracovník - Kľúčový pracovník
Determinujúca dokumentácia	Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách



Monitorovanie a meranie	- Periodicita a početnosť návštev klienta v zariadení a periodicita a početnosť pobytu klienta mimo zariadenia, so zameraním na klientov s hrozbou sociálnej vylúčenosti. - Spokojnosť klienta s kvalitou sociálneho kontaktu a vzťahmi s rodinou a známymi.
-------------------------	--

1.3 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
1.	Vstupné a priebežné diagnostikovanie klienta a realizácia individuálneho prístupu s využívaním individuálnych plánov. Cieľom opatrenia je zaistiť dostatok informácií o jeho osobnostnom profile, sklonoch a tendenciách ako aj o jeho pôvodnom prostredí a sociálnych kontaktoch, ktoré by sa mali udržiavať a rozvíjať. - Súčasťou zisťovania je aj sociálna a rodinná anamnéza a autobiografický portrét klienta. Pre účely tohto kritéria by mala obsahovať aj informácie o klientových prirodzených a bežných zdrojoch, ktoré zvykne využívať a možnosť zakomponovať ich do služby. - Na základe vstupnej diagnostiky sa pripraví a realizuje individuálny plán klienta, v ktorom sa v prípade potreby zaznamenajú aj opatrenia k zabráneniu sociálnej vylúčenosti, respektíve opatrenia na podporu jeho doterajších sociálnych kontaktov. - Súčasťou sledovania sociálnych kontaktov klienta je aj vyhodnocovanie návštev v zariadení a opúšťanie zariadenia. Ak je to možné, do anamnézy sa zaznamenávajú aj osoby, s ktorými klient kontakt udržiava. - Intervencia zo strany sociálneho zamestnanca nastupuje len v prípade, ak si okolnosti vyžadujú pomoc zo strany zariadenia. V takom prípade sa podľa okolností posúdi, či bude intervencia súčasťou individuálneho plánu, alebo sa vykoná prostredníctvom sociálneho poradenstva.	→ Proces prijímania a prepúšťania klienta → Kritérium 2.5
2.	Kvalitný adaptačný proces v rámci ktorého sa upresňuje individualita klienta, jeho sociálna a rodinná anamnéza a autobiografický portrét klienta. Cieľom opatrenia je zaistiť adaptovanie sa klienta na nové životné podmienky pri poskytovaní sociálnej služby, prípadne prijať opatrenia pri maladaptácii. - Adaptačný proces sa realizuje ako súčasť individuálneho plánu pri nástupe nového klienta do zariadenia. - V rámci tohto procesu sa dopĺňajú, spresňujú alebo opravujú údaje získané pri vstupných diagnostikách a anamnézach. V prípade potreby sa pri nezadaptovaní klienta vypracuje prípadová štúdia.	→ Kritérium 2.5
3	Sociálne poradenstvo Cieľom opatrenia je využitie metód základného a špecializovaného sociálneho poradenstva k udržiavaniu dobrých sociálnych vzťahov klientov, respektíve k sanácii rozpadávajúcich sa sociálnych vzťahov či k hľadaniu náhradných riešení. - Zameranie sociálneho poradenstva v sebe obsahuje aj spoluprácu s klientom pri riešení jeho sociálnych väzieb. Súčasťou je teda aj podpora prirodzených väzieb na rodinu a komunitu aktívna komunikácia s ľuďmi z prirodzeného sociálneho prostredia klienta, ak je to potrebné. - Sociálne poradenstvo okrem toho nastupuje aj pri zlyhaní procesu adaptácie klienta, kedy je potrebné nájsť ďalšie riešenia v poskytovaní sociálnej služby.	→ Proces sociálneho poradenstva
4.	Budovanie spolupráce s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat klienta do jeho prirodzeného rodinného alebo komunitného prostredia. Cieľom opatrenia je aktívnym spôsobom spolupracovať so zainteresovanými stranami v prípadoch, kedy je možné vrátenie klienta do svojho pôvodného prostredia, alebo do prostredia čo najviac podobné bežnému. Využívajú sa najmä nasledovné spôsoby:	



	• Prostredníctvom sociálneho poradenstva pre zainteresované strany. • Prostredníctvom poskytovania potrebnej súčinnosti s inými inštitúciami a organizáciami. • Prostredníctvom vytvárania inštitútu partnerstva podľa § 4 zákona o sociálnych službách. • Využívaním partnerstiev popísaných v kapitole 4.3 Rozvíjanie partnerstiev. • Realizáciou projektov a programov zameraných na vytváranie podmienok pre návrat. • Individuálnou prípravou klienta na návrat v rámci individuálneho plánu.	
5.	Utváranie podmienok na zabezpečenie osobného, telefonického, písomného a elektronického kontaktu s osobou, ktorú si klient sám určí. Cieľom opatrenia je podporovať klienta v rozvíjaní alebo aspoň udržiavaní sociálnych kontaktov podľa ním preferovaných zvyklostí. • Podmienky sú spracované v domácom poriadku.	→ Domáci poriadok
6.	Zostavovanie voľnočasových aktivít a ponuka doplnkových služieb, ktorá zodpovedá potrebám klientov. Cieľom opatrenia je zostavovať takú ponuku, ktorá reaguje na potreby klientov v udržiavaní sociálnych kontaktov, ktoré prispievajú k udržiavaniu jeho osobnej integrity a samostatnosti. • Tento cieľ sa pridruží k cieľu, ktorý je uvedený v opatreniach kritéria 1.2.	→ Kritérium 1.2
7.	Zabezpečenie zisťovania spokojnosti klientov s kvalitou vzťahov a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby. Cieľom opatrenia je monitorovať kvalitu sociálnych kontaktov z pohľadu klienta a prijímať potrebné opatrenia. • Spokojnosť klienta sa zisťuje opatreniami a nástrojmi, ktoré sú definované v kritériu 2.9. • V prípade potreby sa prehodnotí forma a obsah doteraz vykonávaných krokov a to buď na individuálnej úrovni prostredníctvom individuálneho plánu alebo procesu základného sociálneho poradenstva, alebo na úrovni zariadenia – prehodnotenie postupov, metód a techník ako takých, ak ide o zovšeobecniteľný jav.	→ Kritérium 2.9

1.3 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
	Kniha návštev
	Kalendár aktivít (Kritérium 1.2)
	Metodické postupy diagnostík
	Formuláre príslušných diagnostík a anamnéz (Kritérium 2.5)
	Dotazníky (Kritérium 2.9)

**Kritérium 2.1****II. Oblasť: Procedurálne podmienky**

2.1 Kritérium	Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie a 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 potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.
Indikátory	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 potencionálneho 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.
Rozsah pôsobnosti	§ 6 odsek 3 písm. c); § 7 písm. a), c), d); § 9 ods. 11; § 64 ods. 2 písm. c); § 64 ods. 3 písm. i); § 96 zákona o sociálnych službách. - Činnosti spojené so strategickým plánovaním a stanovovaním cieľov. - Odborné, obslužné a ďalšie činnosti. - Činnosti spojené s informačnou stratégiou.
Predpoklady realizácie	Účel sociálnej služby je v zákone vymedzený vecným zameraním sociálnej služby v § 2 ods. 1 zákona. Obsahom sociálnej služby je v zmysle § 15 zákona vykonávanie odborných, obslužných a ďalších činností, zabezpečenie ich vykonávania alebo utváranie podmienok na ich vykonávanie v rozsahu podľa druhu poskytovanej služby. Účel a obsah je špecifikovaný v našej zriaďovacej listine a vo Výpise z registra poskytovateľov sociálnych služieb a premieta sa do poslania, vízie a cieľov poskytovateľa. Poslanie vyjadruje zmysel našej existencie. Keďže sú naše sociálne služby zriadené orgánom verejnej správy, poslanie sa viaže na zákon o sociálnych službách. Vízia sa vyhlasuje ako časovo ohraničený strategický rámec z ktorého vychádzajú ciele, plány a prístupy v poskytovaní sociálnych služieb. Poskytovateľ je organizáciou zriadenou Košickým samosprávnym krajom pre zabezpečenie plnenia úloh kraja v oblasti sociálnych služieb. Strategická orientácia zariadenia preto vychádza z Koncepcie rozvoja sociálnych služieb Košického samosprávneho kraja. Na základe výstupov z činností zariadenia a požiadaviek zainteresovaných strán sa jedenkrát ročne prehodnocujú ciele, plány, prístupy v poskytovaní sociálnych služieb a preskúmava sa napĺňanie poslania a vízie zariadenia. Na tomto procese sa môžu zúčastňovať všetky zainteresované strany. K tomu slúžia nasledovné opatrenia: Vypracovanie a schválenie poslania a vízie zariadenia a prístupov ku klientovi.



	2. Spracovanie cieľov sociálnych služieb a plánov poskytovania sociálnych služieb. 3. Realizácia v odborných, obslužných a ďalších činnostiach. 4. Zverejnenie informácií a zabezpečenie spätnej väzby od zainteresovaných strán. 5. Monitorovanie, validácia a prehodnocovanie.
Zodpovednosť za realizáciu	• Všetci riadiaci a odborní zamestnanci • Manažér kvality

Determinujúca dokumentácia	• Ústava Slovenskej republiky • Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v ZNP • Zákon č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v ZNP • Zákon č. 302/2001 Z. z. o samospráve vyšších územných celkov v ZNP • Zákon č. 83/1990 Zb. o združovaní občanov v ZNP • Zákon č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecne) • Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník • Koncepcia rozvoja sociálnych služieb Košického samprávneho kraja • Zriaďovacia listina / Zakladacia listina / Stanovy o. z. / Štatút n. o. / • Výpis z registra poskytovateľov sociálnych služieb
Monitorovanie a meranie	1. Dosahovanie cieľov a vízie. 2. Dosahovanie súladu činností s poslaním a prístupmi ku klientovi. 3. Zapojenie zainteresovaných strán do procesu.

2.1 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
1.	Vypracovanie a schválenie poslania a vízie zariadenia a prístupov ku klientovi. • Na prvom vypracovaní poslania a vízie zariadenia a prístupov ku klientovi sa podieľa interdisciplinárny tím zariadenia. V ideálnom prípade sa na vypracovaní podieľajú aj zástupcovia klientov a rodinných príslušníkov. Vychádza sa pri tom: ○ z ustanovení zákona o sociálnych službách a koncepčných materiálov, ○ zo Zriaďovacej listiny zariadenia ○ z požiadaviek a potrieb zainteresovaných strán. ○ z požiadaviek Kritéria 1.1., 1.2 a 1.3. • Vypracovanie materiálu a zaznamenanie postupu jeho tvorby. Vypracovaný materiál schvaľuje riaditeľ. • Schválený text je súčasťou tejto príručky.	Príručka, časť 2.2 a 4.1. ← Kritérium 1.1, 1.2, 1.3
2.	Spracovanie cieľov sociálnych služieb a plánov poskytovania sociálnych služieb. • Na základe spracovaného poslania a vízie vypracuje interdisciplinárny tím jednotlivé strategické ciele zariadenia a rámcové ciele sociálnych služieb. Ciele spĺňajú požiadavky metodiky SMART. • Pri spracovávaní vychádza z požiadaviek zainteresovaných strán, najmä klientov a ich rodinných príslušníkov. • Plány poskytovania sociálnych služieb sú spracované ako individuálne plány.	→ Kritérium 2.5
3.	Realizácia v odborných, obslužných a ďalších činnostiach. • Realizácia odborných, obslužných a ďalších činností je podriadená poslaniu, vízii, cieľom a prístupom. • Zamestnanci zodpovední za jednotlivé činnosti prehodnotia tieto činnosti a navrhnu primerané postupy a metódy práce, ktoré budú popísané v rámci jednotlivých činností ako dokumenty postupu.	



	Toto spracovanie sa premieta do plnenia kritéria 2.2 a 2.4.	
4.	Zverejnenie informácií a zabezpečenie spätnej väzby od zainteresovaných strán. - Schválené poslanie, vízia, prístupy a ciele sa okrem tejto príručky zverejnia aj na internetovej stránke zariadenia a v primeranej forme a obsahu aj v ostatných prezentačných materiáloch. - Zverejnenie na internetovej stránke bude obsahovať aj informáciu o tom, akým spôsobom sa môžu zainteresované strany podieľať na validácii a návrhoch (zabezpečenie spätnej väzby).	→ Kritérium 4.2
5.	Monitorovanie, validácia a prehodnocovanie. - Monitorovanie činností a ich súladu s poslaním, víziou a prístupmi vykonávajú riadiaci a odborní zamestnanci zariadenia. - Na základe výsledkov monitorovania a merania sa jedenkrát ročne vykoná validácia a prehodnotenie. - Validácia sa vykonáva aj na základe zmien v KPSS. Za sledovanie zmien a vyhodnotenie dopadov na zariadenie zodpovedá riaditeľ. - V prípade potreby sa navrhne zmena poslanca, vízie a prístupov, alebo nápravné opatrenia v odborných, službových a ďalších činnostiach, postupoch a písomne fixovaných pravidlách. - Plnenie cieľov sa vyhodnocuje v stanovených periódach. Pri jeho splnení sa vypracuje nový cieľ na ďalšie obdobie.	→ Kritérium 2.10

2.1 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov

**Kritérium 2.2****II. Oblasť: Procedurálne podmienky**

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 určené v súlade s princípmi subsidiarity.
Indikátory	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 určené v súlade s princípmi subsidiarity.

Rozsah pôsobnosti	§ 6 ods. 1 a 2, § 7 písm. a) - d), § 9 ods. 11, § 64 ods. 3, písm. i) zákona o sociálnych službách. - Činnosti spojené s prvým kontaktom s občanom – potenciálnym klientom. - Činnosti spojené s príjmom klienta – diagnostika. - Sociálne poradenstvo. - Adaptačný proces.
Predpoklady realizácie	Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby sú údaje, ktoré podliehajú registrácii v zmysle zákona o sociálnych službách. Túto registráciu vykonáva Bratislavský Košický samosprávny kraj. Zaregistrované údaje nie je možné operatívne meniť na základe voľného príjmu občanov. Preto je nutné zabezpečiť, aby nebol prijatý občan, pre ktorého sú zaregistrované a poskytované služby a priori zjavne nevhodné. K tomu slúžia nasledovné opatrenia: - Zabezpečenie včasnej informovanosti občana o vhodnosti služby ešte pred podaním žiadosti o uzavretie zmluvy. - Preverenie posudku a rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu, aby nebol prijatý klient nevhodný do poskytovaných služieb. - Riadený rozhovor a diagnostika klienta samoplatcu k posúdeniu, či druh a variabilita sociálnych služieb môže splniť jeho potreby a očakávania. - Diagnostika klienta pri vstupe do adaptačného procesu a správne riadenie adaptačného procesu. - Správny výkon sociálneho poradenstva. - Validácia druhu, formy, rozsahu, miesta a času poskytovanej služby na základe vývoja požiadaviek cieľovej skupiny počas roka.
Zodpovednosť za realizáciu	- Riaditeľ zariadenia - Sociálny pracovník - Kľúčový pracovník

Determinujúca dokumentácia	- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v ZNP - Zriaďovacia listina príslušných druhov služieb - Výpis z registra poskytovateľov sociálnych služieb - Posudok o odkázanosti na sociálnu službu - Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu.
Monitorovanie a meranie	- Počet rediagnostikovaných klientov počas roka. - Počet návrhov na zmenu druhu, formy, rozsahu, miesta a času poskytovanej služby, ktoré boli vyvolané požiadavkami cieľovej skupiny počas roka.

**2.2 Kritérium - Popis opatrení**

Č.	Opatrenie	Poznámka
1.	Rozhovor s občanom – záujemcom o sociálnu službu a s jeho rodinnými príslušníkmi pred prijatím. Opatrenie je zabezpečené Procesom prijímania a prepúšťania klienta.	→ Proces prijímania a prepúšťania klienta
2.	Preskúmanie Posudku o odkázanosti na sociálnu službu a Rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu. Opatrenie je zabezpečené Procesom prijímania a prepúšťania klienta.	
3.	Riadený rozhovor a diagnostika klienta samoplacou. Opatrenie je zabezpečené Procesom prijímania a prepúšťania klienta.	
4.	Diagnostika klienta pri nástupe do zariadenia a v priebehu adaptačného procesu. Cieľom je: 1. Získať podklady do adaptačného procesu a individuálneho prístupu ku klientovi. Výstup: Diagnostiky. 2. Získať informácie o stave, v akom klient vstupoval do začiatku prijímania sociálnych služieb. Zdroje informácií: 1. Anamnézy a diagnostiky uvedené v prílohe tejto príručky. 2. Zdravotná karta (pre sestru na základe súhlasu lekára). Údaje sa zapisujú do dekuru vedeného sestrou. Podrobnosti o adaptačnom procese stanoví Proces prijímania a prepúšťania klienta.	→ Nástup klienta do zariadenia → Proces prijímania a prepúšťania klienta
5.	Správny výkon sociálneho poradenstva. Základné sociálne poradenstvo vykonáva sociálny pracovník podľa postupu a metodiky uvedených v Procese sociálneho poradenstva.	→ Proces sociálneho poradenstva
6.	Validácia druhu, formy, rozsahu, miesta a času poskytovanej služby na základe vývoja požiadaviek cieľovej skupiny počas roka. Validáciu vykonáva tím zamestnancov, ktorí sa podieľajú na plnení vyššie uvedených opatrení a to podľa postupu uvedených v Kritériu 2.10 v perióde 1 x ročne. Výstupom je konštatovanie, či je potrebné zmeniť druh, formu, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby a prípadné spracovanie návrhu na obecné zastupiteľstvo a zápisu v registri poskytovateľov. Pri zmene sa uskutoční oprava: - v tejto Príručke implementácie v kapitole 3.1, 3.2 a 3.3. - v príslušných informačných materiáloch spracovávaných podľa Kritéria 4.2, - v Zriaďovacej listine, Organizačnom poriadku, Prevádzkovom poriadku a v Domácom poriadku, - v postupoch odborných, obslužných a ďalších činností súvisiacich so zmenou. Taktiež sa vykoná verifikácia vízie a poslania zariadenia a strategických cieľov. V prípade potreby sa vykoná ich zmena a oprava na všetkých miestach podľa postupu v Kritériu 2.1.	← Kritérium 2.10 → Kritérium 4.2 → Kritérium 2.1

2.2 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
Proces	Proces prijímania a prepúšťania klienta



Proces	Proces sociálneho poradenstva

**Kritérium 2.3****II. Oblasť: Procedurálne podmienky**

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.
Indikátory	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 vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.

Rozsah pôsobnosti	§ 6 ods. 2 písm. b), § 8 ods. 6, § 72 - § 74, § 94, § 94c, § 95, § 96, § 105 zákona o sociálnych službách. - Činnosti spojené s prvým kontaktom s občanom – potenciálnym klientom. - Činnosti spojené s informačnou stratégiou. - Činnosti spojené s uzatvorením zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. - Činnosti spojené s vedením dokumentácie odborných, obslužných a ďalších činností.
Predpoklady realizácie	Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb sa uzatvára podľa požiadaviek § 74 zákona o sociálnych službách. Špecifikácia ustanovení zákona je uvedená v Domácom poriadku a v <i>Procese prijímania a prepúšťania klienta</i> .
Zodpovednosť za realizáciu	- Riaditeľ zariadenia - Vlastník <i>Procesu prijímania a prepúšťania klienta</i>

Determinujúca dokumentácia	Vid' <i>Proces prijímania a prepúšťania klienta</i>.
Monitorovanie a meranie	Vid' <i>Proces prijímania a prepúšťania klienta</i>.

2.3 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
	Činnosti sa vykonávajú podľa <i>Procesu prijímania a prepúšťania klienta</i> .	

2.3 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
Proces	Proces prijímania a prepúšťania klienta

**Kritérium 2.4**

II. Oblasť: Procedurálne podmienky	
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.
Indikátory	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.
Rozsah pôsobnosti	1. § 7 zákona o sociálnych službách. 2. Odborné činnosti, obsluhuje a ďalšie činnosti so zameraním na tie, kde sa aplikuje priamy a individualizovaný kontakt s klientom. 3. Personálna práca – výber, príprava a vzdelávanie zamestnancov. 4. Zabezpečovanie vhodnej infraštruktúry a materiálneho technického zabezpečenia.
Predpoklady realizácie	Realizácia odborných činností pri poskytovaní sociálnych služieb sa opiera o písomne zadokumentované odborné postupy, ktoré sa nazývajú dokumenty postupov. Tieto písomné záznamy sa spracovávajú a používajú podľa zásad riadenej dokumentácie. Okrem toho musia byť autorizované, to znamená, že sú vypracované na základe odborných publikácií, alebo na základe vlastného výskumu a vývoja. Základným východiskom je spracovaná vízia a poslanie zariadenia a definované odborné činnosti. Základnou zásadou je, že pokiaľ sú k dispozícii viaceré možné odborné postupy pre ten istý prípad, vyberie sa ten, ktorý je orientovaný na: ➤ individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby a podporu jeho nezávislosti a autonómie ➤ dodržiavanie holistického prístupu ➤ podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania, čo znamená vytváranie podmienok pre uplatňovanie vôle klienta formou informovaných rozhodnutí alebo asistovaných rozhodnutí K zabezpečeniu realizácie kritéria slúži Proces prípravy a riadenia odborných postupov. Obsahuje nasledovné základné súboru činností: 1. Identifikácia činností vyžadujúcich dokument postupov. 2. Vypracovanie dokumentu postupu. 3. Interné alebo externé školenie výkonných zamestnancov k dokumentu postupu. 4. Implementácia postupu a jeho ďalšie vykonávanie. 5. Zber výsledkov, monitorovanie a validácia postupu. 6. Spracovanie opatrení.



Zodpovednosť za realizáciu	• Vid' <i>Proces prípravy a riadenia odborných postupov.</i>
----------------------------	--

Determinujúca dokumentácia	• Vid' <i>Proces prípravy a riadenia odborných postupov.</i>
Monitorovanie a meranie	• Vid' <i>Proces prípravy a riadenia odborných postupov.</i>

2.4 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
	Vid' <i>Proces prípravy a riadenia odborných postupov.</i>	

2.4 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
Proces	Proces prípravy a riadenia odborných postupov

**Kritérium 2.5**

II. Oblasť: Procedurálne podmienky	
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 (§ 33 až 40 a § 57) 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.
Indikátory	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. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby určí kľúčového zamestnanca, ktorého si prijímateľ sociálnej služby vybral na základe osobnej preferencie v procese individuálneho plánovania. Počet individuálnych plánov koordinovaných jedným kľúčovým zamestnancom poskytovateľa sociálnej služby zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory prijímateľov sociálnych služieb. Proces vypracovania individuálneho plánu musí vychádzať z týchto zásad: 1. Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory. 2. Voľba cieľov – ciele individuálneho plánu a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a jeho rodiny. Ciele individuálneho plánu sú ciele prijímateľa sociálnej služby a sú definované v spolupráci s kľúčovým zamestnancom ako „ciele spolupráce“. Pri práci s prijímateľmi sociálnych služieb, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovania potrieb prijímateľa sociálnej služby. 2.1. Ciele individuálneho plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom. 2.2. Ciele individuálneho plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka. 2.3. Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) musia spĺňať tieto podmienky: a) špecifickosť, konkrétnosť cieľa, b) merateľnosť cieľa, c) akceptovateľnosť cieľa prijímateľom sociálnej služby, d) reálnosť cieľa a e) časové vymedzenie dosiahnutia cieľa. 3. Voľba a popis metód – metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby sú akceptované prijímateľom sociálnej služby a jeho rodinou a inými osobami. Metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby musia byť jasne a zrozumiteľne popísané a musí byť dodržaný princíp tímovej a multidisciplinárnej spolupráce.



	4. Plán činnosti – poskytovateľ sociálnej služby musí mať v písomnej forme, pred začiatkom realizácie konkrétnych cieľov individuálneho plánu, naplánované konkrétne miesto, čas, metódu realizácie a určené zodpovedné osoby, ktoré budú prijímateľovi sociálnej služby poskytovať vopred dohodnutú mieru podpory. 5. Hodnotenie – plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa sociálnej služby, uskutočňuje sa minimálne raz za polroka.
--	---

Rozsah pôsobnosti	1. § 6 odsek 2 písmeno a); § 7; § 9 odsek 1 a 2 zákona o sociálnych službách. 2. Odborné činnosti, obslužné a ďalšie činnosti so zameraním na tie, kde sa aplikuje priamy a individualizovaný kontakt s klientom. 3. Personálna práca – výber, príprava a vzdelávanie zamestnancov. 4. Zabezpečovanie vhodnej infraštruktúry a materiálno technického zabezpečenia.
Predpoklady realizácie	Príprava, realizácia, vyhodnocovanie individuálneho plánu a validácia postupov sa riadi podľa Procesu individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie .
Zodpovednosť za realizáciu	Vlastník Procesu individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie .

Determinujúca dokumentácia	Vid' Procesu individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie .
Monitorovanie a meranie	Vid' Procesu individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie .

2.5 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
	Činnosti sa vykonávajú podľa Procesu individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie .	

2.5 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
Proces	Proces individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie

**Kritérium 2.6****II. Oblasť: Procedurálne podmienky**

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.
Indikátory	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.

Rozsah pôsobnosti	§ 6 odsek 3 písmeno b); § 7 písmeno a); § 10 zákona o sociálnych službách. - Kritérium 1.1. - Adaptačný proces. - Činnosti spojené s netelesným a telesným obmedzením klienta. - Personálna práca – vzdelávanie zamestnancov.
Predpoklady realizácie	Poskytovateľ má vzhľadom na cieľovú skupinu a druh služieb spracované rizikové oblasti u svojich klientov a prijíma preventívne a v prípade potreby aj nápravné opatrenia. Aj keď je zariadenie s voľným pohybom klientov, vyhradzuje si právo monitorovania tohto pohybu a to predovšetkým vtedy, ak klient zariadenie opúšťa. U klientov, ktorých si diagnóza vyžaduje zariadenie zabezpečuje ochranu a bezpečnosť. V našom zariadení nemáme zriadenú miestnosť s bezpečným pobytom (v zmysle § 10 zákona). K zabezpečeniu realizácie kritéria slúžia nasledovné opatrenia: - Školenie zamestnancov. - Identifikácia rizikových oblastí a rizík pri poskytovaní sociálnych služieb (vo vzťahu ku klientovi). - Identifikácia rizikových oblastí a rizík, v ktorých by mohlo dochádzať k porušovaniu ľudských práv a slobôd. - Spracovanie nápravných a preventívnych opatrení. - Spracovanie postupov a pravidiel používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia. - Priebežná identifikácia predvídateľných a individualizovaných rizík u jednotlivých klientov a spracovávanie a aplikácia opatrení. - Aplikácia nápravných a/alebo preventívnych opatrení a kontrola ich účinnosti.
Zodpovednosť za realizáciu	Interdisciplinárny tím.

Determinujúca dokumentácia	- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava Slovenskej republiky - Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov - Metodická príručka pre riadenie rizík v sociálnych službách - Metodická príručka opatrovateľského procesu dokumentačného systému eMKa
Monitorovanie a	Počet rizikových udalostí, ktoré sa vyskytli napriek preventívnemu opatreniu a počet



meranie	nových udalostí, ktoré ako riziká neboli identifikované. 2. Počet a účinnosť preventívnych opatrení. 3. Počet a účinnosť nápravných opatrení.
---------	---

2.6 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
1.	Školenie zamestnancov. Cieľom opatrenia je zabezpečiť pripravenosť zamestnancov k rozpoznávaniu rizík, realizácii preventívnych opatrení a k aktívnej reakcii pri vzniku nového rizika, alebo novej udalosti. Samotné opatrenie sa realizuje prostredníctvom Kritéria 3.3. Táto časť slúži ako vstupy do <i>plánu vzdelávania</i> zamestnancov.	→ Kritérium 3.3
2.	Identifikácia rizikových oblastí a rizík pri poskytovaní sociálnych služieb (vo vzťahu ku klientovi). Cieľom opatrenia je zabezpečiť identifikáciu rizík pri poskytovaní sociálnych služieb, ktoré sa nejakým spôsobom dotýkajú priamo klienta. - Do spracovania sa zahŕňa aj sumarizácia už popísaných rizikových oblastí a rizík, napríklad v dokumentoch BOZP, PO a CO. - Jedná sa o generalizované riziká. - Samotný postup sa riadi príslušnou metodickou príručkou pre riadenie rizík.	→ Metodika...
3.	Identifikácia rizikových oblastí a rizík, v ktorých by mohlo dochádzať k porušovaniu ľudských práv a slobôd. Cieľom opatrenia je zabezpečiť identifikáciu rizík v oblasti dodržiavania ľudských práv a slobôd a spracovanie príslušných preventívnych opatrení. - Identifikácia sa zabezpečuje v rámci plnenia Kritéria 1.1. - Jedná sa o generalizované riziká. - Samotný postup sa riadi príslušnou metodickou príručkou pre riadenie rizík.	→ Kritérium 1.1 → Metodika...
4.	Spracovanie nápravných a preventívnych opatrení. Cieľom opatrenia je znížiť možné riziká na akceptovateľnú mieru alebo ich úplne eliminovať. - Na základe záznamu o riziku sa spracuje buď všeobecné opatrenie v infraštruktúre, metódach a technikách alebo v iných opatreniach personálneho, organizačného alebo materiálneho charakteru. V takomto prípade sa zaznamená do formulára (pre preventívne a nápravné opatrenia vo všeobecnosti) - Preventívne a nápravné opatrenie sa následne aplikuje a to podľa postupu, ktorý je uvedený v jeho spracovaní. - Riziko je zaradené do kategórie, ktorá je popísaná v časti 4.11 tejto príručky alebo podľa klasifikácie z Metodiky.	
5.	Spracovanie postupov a pravidiel používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia. Cieľom opatrenia je mať spracovaný postup pre použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia, ktorý je známy zamestnancov, klientom, aj rodinným príslušníkom klientov. - Postup je spracovaný ako súčasť <i>Domáceho poriadku</i> a <i>Smernice</i> pre stanovenie postupov a pravidiel používania prostriedkov <i>telesných a netelesných obmedzení</i>. - Neoddeliteľnou súčasťou opatrenia je založený Register netelesných	→ Domáci poriadok a Smernica pre stanovenie



	a telesných obmedzení, ktorý vedie sociálny pracovník. • Pri použití prostriedkov obmedzenia sa vyplňa formulár III.05 Protokol o obmedzení PSS a odosiela sa na MPSVR SR neodkladne.	postupov a pravidiel používania prostriedkov telesných a netelesných obmedzení → Denné hlásenie
6.	Priebežná identifikácia predvídateľných a individualizovaných rizík u jednotlivých klientov a spracovávanie a aplikácia opatrení. Cieľom opatrenia je zabezpečiť periodickú identifikáciu rizík, ktoré vyplývajú zo zdravotného a sociálneho stavu klientov a znižovať ich vhodnými opatreniami na prijateľnú mieru, alebo ich eliminovať. • Riziká sa spracovávajú v rámci práce interdisciplinárneho tímu a to pri internom diagnostikovaní a rediagnostikovaní klienta. Podnetom však môže byť akýkoľvek výstup alebo zistený stav počas poskytovania sociálnej služby, vrátane pozorovania zamestnancov, z interných alebo externých kontrol, získaný ako podnet od rodinných príslušníkov, komunity alebo iných subjektov. • Pre diagnostiku a záznam sa používajú metódy a postupy uvedené v Metodickej príručke pre riadenie rizík v sociálnych službách a/alebo v Metodickej príručke opatrovateľského procesu. Záznam o riziku sa urobí do príslušnej časti formulára I.03 Posúdenie stavu PSS. • Na základe záznamu o riziku sa spracuje buď: ➤ Individualizované nápravné a/alebo preventívne opatrenie ako súčasť individuálneho plánu klienta, ak ho je možné spracovať ako cieľ IP a individuálnym prístupom riziko eliminovať. V takomto prípade sa zaznamenáva do IP. ➤ Individualizované nápravné a/alebo preventívne opatrenie ako súčasť iných plánov alebo postupov pri poskytovaní sociálnej služby, ak nie je v IP. ➤ Generalizované nápravné a/alebo preventívne opatrenie v infraštruktúre, metódach a technikách alebo v iných opatreniach personálneho, organizačného alebo materiálneho charakteru, ak by obdobné riziko hrozilo skupine klientov. V takomto prípade sa zaznamená do formulára (pre preventívne a nápravné opatrenia vo všeobecnosti) • Preventívne opatrenie sa následne aplikuje a to podľa postupu, ktorý je uvedený v príslušnom dokumente. • Riziko je zaradené do kategórie, ktorá je popísaná v časti 4.11 tejto príručky alebo podľa klasifikácie z Metodiky.	→ eMKa
7.	Aplikácia nápravných a/alebo preventívnych opatrení a kontrola ich účinnosti. Cieľom opatrenia je znížiť alebo úplne eliminovať dopady rizika (pri nápravných opatreniach) a znížiť riziko na prijateľnú úroveň (pri preventívnych opatreniach). • Pokiaľ je nutné spracovať a aplikovať nápravné opatrenie, vždy sa musí spracovať a aplikovať aj preventívne opatrenie. • Aplikácia sa uskutočňuje spôsobom, ktorý je popísaný pri príslušnom opatrení. • Súčasťou aplikácie je aj kontrola účinnosti opatrení. Zodpovednosť a periodicita kontrol je stanovená priamo pri spracovaní každého opatrenia v príslušnom formulári.	

2.6 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy



Ev. č.	Názov
Dokument	Register netelesných a telesných obmedzení
	Protokol o obmedzení PSS
Príloha č. 5	Záznam o preventívnom a nápravnom opatrení (formulár).
	Domáci poriadok a Smernica pre stanovenie postupov a pravidiel používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia

**Kritérium 2.7****II. Oblasť: Procedurálne podmienky**

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.
Indikátory	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.

Rozsah pôsobnosti	1. § 6 ods. 2 písm. b); § 7 písm. a), § 105 ods. 2, zákona o sociálnych službách. 2. Informačná stratégia zariadenia (Kritérium 4.2). 3. Základné sociálne poradenstvo (Kritérium 2.8). 4. Proces prijímania a prepúšťania klienta. 5. Činnosti spojené s denným kontaktom s klientom a rodinou.
Predpoklady realizácie	Poskytovanie informácií klientom a ich rodinným príslušníkom sa viaže na celý komplex činností v zariadení, ktoré zahŕňajú formálne aj neformálne nástroje. Základným predpokladom je dobrá znalosť komunikačných možností klientov a rodinných príslušníkov, ako aj vzdelávanie zamestnancov v komunikácii. Na zabezpečenie kritéria slúžia nasledovné opatrenia: 1. Diagnostikovanie klientov so zameraním na komunikačné zručnosti, schopnosti a dispozície a tým aj na komunikačné potreby. 2. Zvolenie obvyklých komunikačných foriem a rozhodnutie, aké druhy informácií a akým spôsobom sa budú v nich podávať. 3. Školenie zamestnancov ku komunikácii s klientom a rodinnými príslušníkmi. 4. Sociálne poradenstvo, ktoré sa realizuje Procesom sociálneho poradenstva.
Zodpovednosť za realizáciu	• Riaditeľ zariadenia • Vlastník Procesu sociálneho poradenstva • Vlastník Procesu prijímania a prepúšťania klienta • Vlastník Procesu IP s programom sociálnej rehabilitácie



Determinujúca dokumentácia	• 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 ZNP
Monitorovanie a meranie	• Počet zmien vyvolaných podnetmi od klientov a ich rodinných príslušníkov. • Počet sťažností na neinformovanosť alebo zlú informovanosť respektíve na nezrozumiteľnosť informácií.

2.7 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
1.	Diagnostikovanie klientov so zameraním na komunikačné zručnosti, schopnosti a dispozície a tým aj na komunikačné potreby. Cieľom opatrenia je čo najpresnejšie zistiť, aké sú komunikačné potreby a špecifiká klientov, aby sa k tomu mohlo uskutočniť aj spracovávanie a podávanie informácií, ako aj formy a techniky odovzdávania týchto informácií. • Samotné opatrenie je zabezpečované diagnostikami, ktoré sa vykonávajú buď v procese prijímania a prepúšťania klienta, alebo neskôr pri práci s individuálnym plánom.	→ Proces prijímania a prepúšťania klienta → Proces IP s programom sociálnej rehabilitácie
2.	Zvolenie obvyklých komunikačných foriem a rozhodnutie, aké druhy informácií a akým spôsobom sa budú v nich podávať. Cieľom opatrenia je zabezpečiť obvyklé komunikačné kanály a zvoliť pre ne primeranú formu a obsah podávanej informácie, ako aj druh informácie, ktorá je vhodná pre tento komunikačný kanál. • Opatrenie je súčasťou spracovania informačnej stratégie. • V zariadení sa preferujú nasledovné komunikačné kanály: ➢ Osobná komunikácia v rámci prípravy a vyhodnocovania IP. ➢ Denné stretnutia – návštevy na izbách. ➢ Formálne ustanovená stravovacia komisia. ➢ Formálne ustanovené stretnutie Výboru obyvateľov. ➢ Neformálne stretnutia s obyvateľmi pri rôznych príležitostiach. ➢ Politika otvorených dverí. ➢ Internetová stránka. ➢ Propagačné materiály. ➢ Stretnutia s rodinnými príslušníkmi. ➢ Ostatné oznamy a informácie určené klientom a rodinným príslušníkom. • Najmä neformálne komunikačné kanály nemajú formálne sledované výstupy a záznamy. • Pre formálne komunikačné kanály je v informačnej stratégii stanovený aj druh záznamu alebo iného dokumentu, ako aj kompetencie zamestnancov pre podávanie informácií, alebo ich obmedzenia.	→ Kritérium 4.2
3.	Školenie zamestnancov ku komunikácii s klientom a rodinnými príslušníkmi. Cieľom opatrenia je zabezpečiť teoretické znalosti a praktické zručnosti zamestnancov pre efektívnu komunikáciu s klientmi a rodinnými príslušníkmi. • Samotné opatrenie sa realizuje prostredníctvom kritéria 3.3. Táto časť slúži ako vstupy do Plánu vzdelávania zamestnancov.	→ Kritérium 3.3
4.	Sociálne poradenstvo. Cieľom opatrenia je zabezpečiť, aby záujemca o sociálnu službu, klient a jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Samotné opatrenie sa realizuje prostredníctvom Procesu sociálneho poradenstva.	→ Proces sociálneho poradenstva

**2.7 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy**

Ev. č.	Názov
	Informačná stratégia
DO.MP02	Plán vzdelávania zamestnancov
Proces	Proces sociálneho poradenstva
Proces	Proces prijímania a prepúšťania klienta
Proces	Proces individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie
DO. MP02	Organizačný poriadok

**Kritérium 2.8****II. Oblasť: Procedurálne podmienky**

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.
Indikátory	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.
Rozsah pôsobnosti	§ 6 odsek 2 písmeno a); § 7 písmeno a), b) a d), § 18 ods. 4, § 97 ods. 3 zákona o sociálnych službách. - Základné sociálne poradenstvo. - Komunikačná stratégia (Kritérium 4.2). - Preprava a sprievod klienta. - Individuálny plán klienta.
Predpoklady realizácie	Základným nástrojom pre realizáciu tohto kritéria je poskytovanie potrebných informácií v spojení s plánovaním individuálnych cieľov. Je súčasťou zachovávania osobnej integrity a nezávislosti klienta a podpory jeho sociálnych kontaktov. Základným cieľom je nadväzovanie na tzv. bežné zdroje klientov, na ktoré boli zvyknutí zo svojho predchádzajúceho života. Preto sa realizujú nasledovné opatrenia: - Zisťovanie doterajších zvyklostí. - Informovanie klientov o všetkých bežne dostupných verejných službách v okolí a podpora v ich využívaní. - Stanovenie pravidiel pre prepravu a sprievod klienta. - Spracovanie individuálnych cieľov v individuálnom pláne.
Zodpovednosť za realizáciu	Sociálny pracovník
Determinujúca dokumentácia	- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v ZNP - Interná smernica k poskytovaniu nadštandardných služieb (preprava)
Monitorovanie a meranie	- Využívanie verejne dostupných služieb klientmi v priebehu mesiaca (len ak je to súčasťou IP). - Zabezpečenie prepravy a sprievodu pre využívanie verejných služieb mimo zariadenia.



2.8 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
1.	Zisťovanie doterajších zvyklostí. Cieľom opatrenia je zhromaždiť relevantné informácie o tom, aké verejné a iné služby doteraz klient využíval (ako občan), alebo o aké ďalšie občanom bežne dostupné služby má záujem. Súčasťou je aj zisťovanie požiadaviek a potrieb na zabezpečenie kontaktu so špecializovanými externými organizáciami alebo so záujmovými organizáciami dobrovoľníckeho charakteru. • Využívajú sa najmä postupy diagnostik klienta a rozhovory s klientom a jeho rodinou či inými osobami, s ktorými udržiava kontakt. • Zisťovanie je súčasťou najmä adaptačnej fázy. • V prípade potreby sa realizuje prostredníctvom sociálneho poradenstva.	→ Diagnostiky
2.	Informovanie klientov o všetkých bežne dostupných verejných službách v okolí a podpora v ich využívaní. Cieľom opatrenia je zabezpečiť znalosť klienta o všetkých verejných službách, ktoré môže využívať v okolí. • Informácia sa zverejňuje na tabule v vstupnej hale. • Obsahuje údaje najmä o druhu, adrese a kontaktoch na verejnú službu, prípadne aj miesta o cene alebo ďalšie doplňujúce údaje. • Tieto informácie sa pravidelne aktualizujú. • V prípade, že ide o individualizovaný záujem (potrebu), zabezpečí sa informovanosť klienta cez kľúčového zamestnanca alebo sociálneho pracovníka. • Informácie sa nearchivujú a nevedú sa v systéme riadenej dokumentácie. • Podpora v ich využívaní znamená okrem individuálnej priamej podpory klienta aj hľadanie aktívnych možností pre: ➤ spoluprácu s miestnou komunitou, inštitúciami, záujmovými organizáciami alebo neformálnymi aktivitami (organizovanie akcií pre verejnosť alebo spolupodieľanie sa na nich, spoločné komunitné projekty ap.), ➤ odstraňovanie bariér (podnety na debariérizáciu infraštruktúry obce, vytváranie pozitívneho obrazu o klientoch a ich živote publikovanie v regionálnych médiách a p.).	→ Nástenka
3.	Stanovenie pravidiel pre prepravu a/alebo sprievod klienta. Cieľom opatrenia je určiť, za akých okolností je možné poskytnúť klientom prepravu a sprievod. • Opatrenia k preprave sú stanovené v Smernica nadštandardných služieb. • Opatrenia k zabezpečeniu sprievodu sú stanovené v Smernica nadštandardných služieb. • Klienti sú s týmito opatreniami oboznámení prostredníctvom Výboru obyvateľov.	→ (Smernica)
4.	Spracovanie individuálnych cieľov v individuálnom pláne. Cieľom opatrenia je vo vybraných prípadoch, ak je to účelné vzhľadom na program sociálnej rehabilitácie alebo zabráňovaniu sociálnej vylúčenosti, spracovať do individuálneho plánu klienta také ciele, ktoré využívajú verejné služby v komunite. • Využívanie iných služieb v komunite sa môže sledovať aj v prípade, že zariadenie zabezpečuje prepravnú službu (prepravu) a sprievod. • V ostatných prípadoch sa využívanie verejne dostupných služieb v komunite osobitne u klientov nesleduje.	→ Kritérium 2.5

**2.8 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy**

Ev. č.	Názov
Proces	Proces sociálneho poradenstva
Proces	Proces prijímania a prepúšťania klienta
Proces	Diagnostiky – vid' evidencia v Procese prípravy a riadenia odborných postupov
PP04.SM01	Smernica nadštandardných služieb

**Kritérium 2.9****II. Oblasť: Procedurálne podmienky**

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 sťažností 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.
Indikátory	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 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.

Rozsah pôsobnosti	§ 6 ods. 2 písm. a), ods. 3 písm. c); § 7 písm. a) zákona o sociálnych službách. - Komunikačná stratégia. - Podávanie a riešenie podnetov, pripomienok a sťažností. - Kritérium 2.10.
Predpoklady realizácie	Plnenie podmienky kvality je zabezpečované Procesom riadenia sťažností a pripomienok.
Zodpovednosť za realizáciu	Vlastník Procesu riadenia sťažností a pripomienok.

Determinujúca dokumentácia	Vid' procedúra Procesu riadenia sťažností a pripomienok.
Monitorovanie a meranie	Vid' procedúra Procesu riadenia sťažností a pripomienok.

**2.9 Kritérium - Popis opatrení**

Č.	Opatrenie	Poznámka
	Činnosti sa vykonávajú podľa <i>Procesu riadenia sťažností a pripomienok</i> .	

2.9 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
Proces	Proces riadenia sťažností a pripomienok

**Kritérium 2.10****II. Oblasť: Procedurálne podmienky**

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 nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.
Indikátory	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.

Rozsah pôsobnosti	1. § 7 písmeno a), c) a § 97 ods. 3 zákona o sociálnych službách. 2. Vízia a poslanie zariadenia. 3. Všetky odborné, obslužné a ďalšie činnosti.
Predpoklady realizácie	Plnenie podmienky kvality je zabezpečované Procesom preskúmania manažmentom.
Zodpovednosť za realizáciu	Vlastník Procesu preskúmania manažmentom.

Determinujúca dokumentácia	Vid' Proces preskúmania manažmentom.
Monitorovanie a meranie	Vid' Proces preskúmania manažmentom.

2.10 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
	Činnosti sa vykonávajú podľa Procesu preskúmania manažmentom.	

**2.10 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy**

Ev. č.	Názov
Proces	Proces preskúmania manažmentom

**Kritérium 3.1**

III. Oblasť: Personálne podmienky	
3.1 Kritérium	Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb.
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej 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 napĺňania 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.
Indikátory	Poskytovateľ sociálnej služby aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategicou 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 napĺňanie 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 napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby má odborné 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.
Rozsah pôsobnosti	§ 7 písm. c) a § 9 ods. 4, § 64 ods. 5 zákona o sociálnych službách. - Odborné činnosti, obslužné a ďalšie činnosti so zameraním na tie, kde sa aplikuje priamy a individualizovaný kontakt s klientom. - Personálna práca – výber, príprava a vzdelávanie zamestnancov. - Zabezpečovanie vhodnej infraštruktúry a materiálno technického zabezpečenia.
Predpoklady realizácie	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú: • Schému internej komunikácie s postupom internej komunikácie ➤ na priebežne a aktuálne informovanie všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategicou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami. ➤ na priebežne, plánované, alebo mimoriadne pracovné stretnutia, porady multidisciplinárnych tímov k riešeniu aktuálnych potrieb klientov. • Štruktúru zamestnancov (organigram) v súlade so strategicou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami. • Karty pracovného miesta pre odborné, obslužné a ďalšie činnosti v zmysle všeobecne platných právnych predpisov a v súlade so strategicou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami. • K zabezpečeniu realizácie kritéria slúži Proces riadenia ľudských zdrojov.



Zodpovednosť za realizáciu	• Vlastník <i>Procesu riadenia ľudských zdrojov</i>.
----------------------------	--

Determinujúca dokumentácia	• Vid' <i>Proces riadenia ľudských zdrojov</i>.
Monitorovanie a meranie	• Vid' <i>Proces riadenia ľudských zdrojov</i>.

3.1 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
	Vid' <i>Proces riadenia ľudských zdrojov</i> .	

3.1 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
	Schéma internej komunikácie
	Karty pracovného miesta
	Organizačný poriadok
	Organizačná štruktúra
Proces	Proces riadenia ľudských zdrojov

**Kritérium 3.2****III. Oblasť: Personálne podmienky**

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.
Indikátory	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.

Rozsah pôsobnosti	1. § 7 písmeno c), § 105 ods. 2 zákona o sociálnych službách. 2. Činnosti spojené s prijímaním zamestnancov a skúšobnou dobou.
Predpoklady realizácie	• K zabezpečeniu realizácie kritéria slúži Proces riadenia ľudských zdrojov .
Zodpovednosť za realizáciu	• Vlastník Procesu riadenia ľudských zdrojov .

Determinujúca dokumentácia	• Vid' Proces riadenia ľudských zdrojov .
Monitorovanie a meranie	• Vid' Proces riadenia ľudských zdrojov .

3.2 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
1.	Vid' Proces riadenia ľudských zdrojov .	

3.2 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
Proces	Proces riadenia ľudských zdrojov

**Kritérium 3.3****III. Oblasť: Personálne podmienky**

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.
Indikátory	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.

Rozsah pôsobnosti	1. § 7 písmeno c), § 84 ods. 21 - 22 zákona o sociálnych službách. 2. Činnosti spojené s plánovaním, realizovaním a vyhodnocovaním vzdelávania.
Predpoklady realizácie	K zabezpečeniu realizácie kritéria slúži Proces riadenia ľudských zdrojov.
Zodpovednosť za realizáciu	Vlastník Procesu riadenia ľudských zdrojov.

Determinujúca dokumentácia	Vid' Proces riadenia ľudských zdrojov.
Monitorovanie a meranie	Vid' Proces riadenia ľudských zdrojov.

3.3 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
	Vid' Proces riadenia ľudských zdrojov .	

**3.3 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy**

Ev. č.	Názov
Proces	Proces riadenia ľudských zdrojov

**Kritérium 3.4****III. Oblasť: Personálne podmienky**

3.4 Kritérium	Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, 21, 23b, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31 až 41, § 52 až 55 a § 57 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 skupinovou formou alebo individuálnou formou.
Indikátory	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 skupinovou 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 skupinovou formou alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.

Rozsah pôsobnosti	1. § 7 písmeno c) a § 9 odsek 12 zákona o sociálnych službách. 2. Vykonávanie supervízie.
Predpoklady realizácie	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie, podpísanú zmluvu so supervízorom a realizuje hodnotenie supervízie.
Zodpovednosť za realizáciu	• Riaditeľ zariadenia

Determinujúca dokumentácia	• Vid' <i>Proces riadenia ľudských zdrojov</i>.
Monitorovanie a meranie	• Vid' <i>Proces riadenia ľudských zdrojov</i>.

3.4 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
	Vid' <i>Proces riadenia ľudských zdrojov</i> .	

3.4 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
Proces	Proces riadenia ľudských zdrojov

**Kritérium 4.1****IV. Oblasť: Prevádzkové podmienky**

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.
Indikátory	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 prispôbujú 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 splňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb.

Rozsah pôsobnosti	§ 7 písmeno a), § 9 ods. 4; 5-7, § 61 ods. 4 a 6 zákona o sociálnych službách. - Činnosti spojené so zabezpečením tepelnej a svetelnej pohody. - Plánovanie a zabezpečovanie infraštruktúry. - Opravy a údržba.
Predpoklady realizácie	Kritérium je zabezpečované prostredníctvom „<i>Procesu bývania</i>“ a „<i>Procesu opráv a údržby</i>“.
Zodpovednosť za realizáciu	Vlastníci procesov.

Determinujúca dokumentácia	Vid' procedúru procesov.
Monitorovanie a meranie	Vid' procedúru procesov.

**4.1 Kritérium Popis opatrení**

Č.	Opatrenie	Poznámka
	Vid' procedúru procesov.	

4.1 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
Proces	Proces opráv a údržby
Proces	Procesy bývania

**Kritérium 4.2****IV. Oblasť: Prevádzkové podmienky**

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 poskytovateľ sociálnej služby také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.
Indikátory	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 premieňa do informačnej stratégie.

Rozsah pôsobnosti	1. § 6 ods. 2 písm. b); § 7 písm. a), § 72 ods. 2, 3, § 96, § 97 ods. 1, § 105 ods. 2 zákona o sociálnych službách.
Predpoklady realizácie	Kritérium je zabezpečované prostredníctvom Procesu informačnej stratégie.
Zodpovednosť za realizáciu	Vlastník Procesu informačnej stratégie

Determinujúca dokumentácia	Vid' procedúra Procesu informačnej stratégie.
Monitorovanie a meranie	Vid' procedúra Procesu informačnej stratégie.

4.2 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
	Vid' Proces informačnej stratégie .	

4.2 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
Proces	Proces informačnej stratégie

**Kritérium 4.3****IV. Oblasť: Prevádzkové podmienky**

4.3 Kritérium	Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu.
Štandard	Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a. Poskytovateľ, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovaný záverečný účet v súlade so všeobecne záväznými predpismi (§ 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy). Výročná správa alebo záverečný účet sú verejne prístupné, zverejnené v určenom termíne a sú v zrozumiteľnej forme.
Indikátory	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.

Rozsah pôsobnosti	§ 67a zákona o sociálnych službách. - Zákon č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy. - Informačná stratégia.
Predpoklady realizácie	Výročná správa sa zostavuje na základe požiadaviek zákona o sociálnych službách a zákona o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy. Predpokladom realizácie je vykonanie nasledovných opatrení: - Zostavenie ročnej účtovnej závierky. - Zostavenie textu výročnej správy a jeho autorizácia. - Odobovanie a zverejnenie výročnej správy.
Zodpovednosť za realizáciu	Riaditeľ zariadenia

Determinujúca dokumentácia	- Zákon č. 488/2008 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v ZNP - Zákon č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy v ZNP
Monitorovanie a meranie	- Súlady štruktúry výročnej správy s požiadavkami zákona. - Dodržanie predpísaného termínu na odobovanie a zverejnenie výročnej správy.

4.3 Kritérium - Popis opatrení

Č.	Opatrenie	Poznámka
1.	Zostavenie ročnej účtovnej závierky. Ročná účtovná závierka sa zostavuje do 30.4. príslušného roku	



	• Za jej zostavenie zodpovedá finančný účtovník • Zostavenú účtovnú závierku zašle finančný účtovník cez platobný portál KSK a nahraje do registrácie	
3.	Zostavenie textu výročnej správy a jeho autorizácia. • Text výročnej správy zostavuje vedúci ekonomického úseku. Podklady do správy pripravuje: vedúci ekonomického úseku, vedúci stravovacieho úseku, vedúci úseku technickej prevádzky, vedúci úseku starostlivosti o klienta ZpS, DSS, SZ • Výročná správa obsahuje: ➤ Prehľad o poskytovanej sociálnej službe a o inom predmete činnosti alebo podnikania vykonávanom v kalendárnom roku. ➤ Ročnú účtovnú závierku a zhodnotenie základných údajov v nej obsiahnutých. ➤ Výrok audítora k ročnej účtovnej závierke. ➤ Prehľad o príjmoch a výdavkoch. ➤ Prehľad príjmov v členení podľa zdrojov. ➤ Stav a pohyb majetku a záväzkov. ➤ Ekonomicky oprávnené náklady na jedného prijímateľa sociálnej služby podľa druhu poskytovateľa sociálnej služby na kalendárny rok. • Zostavenú výročnú správu podpisuje zostavovateľ a autorizuje ju vedúci zariadenia.	
4.	Odovzdanie a zverejnenie výročnej správy. • Autorizovaná výročná správa sa odovzdáva na Košický samosprávny kraj do 31. mája príslušného kalendárneho roka • Zverejňuje sa do 15 dní po uložení do verejnej časti registra účtovných závierok ➤ v tlačenej forme v mieste poskytovania sociálnych služieb ➤ v elektronickej forme na internetovej stránke zariadenia ➤ Oficiálnu verziu správy je možné upraviť pre svoje obvyklé cieľové skupiny so zameraním na zrozumiteľnosť	

4.3 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
	Forma výročnej správy (vzor)

**Kritérium 4.4****IV. Oblasť: Prevádzkové podmienky**

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.
Indikátory	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.

Rozsah pôsobnosti	• Vid' smernica o prijímaní a používaní darov.
Predpoklady realizácie	• Realizáciu kritéria zabezpečuje Smernica o prijímaní a používaní darov.
Zodpovednosť za realizáciu	• Vid' smernica

Determinujúca dokumentácia	• Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov • Občiansky zákonník. • Zákon o účtovníctve
Monitorovanie a meranie	• Proces prijímania darov

4.4 Kritérium - Tlačivá a interné dokumenty / záznamy

Ev. č.	Názov
Smernica	Smernica o prijímaní a používaní darov



6 Prílohy

Príloha č.	Názov	Typ
01	Evidencia zmenových listov	Evidencia
02	Interdisciplinárny tím	Dokument
03	Zlepšovateľský projekt	Formulár
04	Záznam z interného auditu	Formulár
05	Záznam o preventívnom – nápravnom opatrení	Formulár
06	Evidencia záznamov o preventívnych – nápravných opatreniach	Evidencia