



**TENENET**  
OBČIANSKE ZDRUŽENIE

**Štandardy kvality sociálnych služieb súhrnne za nasledovné služby:**  
**Komunitné centrá**  
**Včasná intervencia**  
**Špecializované sociálne poradenstvo**  
**Krízová intervencia**

**Poskytovateľ: TENENET o.z.**

Prehľad kritérií, štandardov a indikátorov, ktoré tvoria Prílohu č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. S postupmi a s pravidlami, spracovanými v súlade s uvedenou prílohou zákona, ako poskytovateľ oboznamujeme svojich zamestnancov aj prijímateľov sociálnych služieb. Pri jednotlivých kritériách uvádzame prehľad dokumentácie, v ktorej môže byť špecifikované napĺňanie daného štandardu v podmienkach sociálnych služieb poskytovateľa, tiež v rámci každého kritéria je uvedená relevantná oblasť Štandardov, ktorá opisuje spôsob jeho napĺňania v podmienkach danej sociálnej služby.

Štandardy boli vypracované na základe publikácie Štandardy kvality sociálneho poradenstva (Mydlíková, 2004) a Štandardy komunitných centier (Čerešníková, Hapalová, Momot, Oláh, Rusnáková, 2017). Prílohou tohto centrálného dokumentu sú 4 štandardy:

***Procedurálne štandardy***

- 1 Odborné intervencie a metódy
- 2 Pracovná náplň činností pracovníkov
- 3 Jednanie so záujemcom o službu a zmluva o poskytovaní sociálnej služby
- 4 Spisová dokumentácia prípadu prijímateľa sociálnej služby
- 5 Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností

***Personálne zabezpečenie***

1. Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov
2. Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornosti a spôsobilosti zamestnancov
3. Plán supervízie
4. Plán spolupráce s ostatnými aktérmi v danej lokalite

***Prevádzkové štandardy***

1. Definícia sociálnej služby
2. Vznik, história a poslanie



# TENENET

## OBČIANSKE ZDRUŽENIE

3. Cieľové skupiny
4. Princípy a hodnoty práce
5. Priestorové štandardy
6. RUVZ prevádzkový poriadok
7. Časové štandardy a harmonogram
8. Krízový plán a register telesných a netelesných obmedzení
9. Financovanie a postup prijímania darov a dotácií
10. Postup získavania spätnej väzby od prijímateľov sociálnej služby
11. Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky

### *Ludsko-právne štandardy*

1. Východiskové dokumenty uplatňovania základných ľudských práv a slobôd
2. Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
3. Pravidlá, ktoré v praxi účinne zamedzujú porušovanie práv prijímateľov služieb
4. Situácie možného konfliktu záujmov a pravidlá, ktoré im predchádzajú
5. Ochrana osobných údajov
6. Pravidlá medializácie z hľadiska ochrany prijímateľov služieb

Vypracovala: PhDr. Elena Kopcová, PhD.  
Senec, 20.4.2023



**TENENET o.z.**  
Lichnerova 41, 903 01 Senec  
IČO: 42255015 DIČ: 2023343729  
Tel.č.: 0905 934 384  
nora@tenenet.sk  
www.tenenet.sk



# TENENET

## OBČIANSKE ZDRUŽENIE

### ***I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY***

#### **1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby**

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

#### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Stanovy, štatút, zriaďovacia listina
- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu – časť účel a obsah sociálnej služby
- Plán činností, informačná stratégia
- Informácie nachádzajúce sa na webovej stránke organizácie
- Informačné materiály pre klientov

#### **1.2 Kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom**

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom. Žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. 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.



# TENENET

## OBČIANSKE ZDRUŽENIE

### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu - časť 1. odborné intervencie a metódy – Procedurálne štandardy
- Komplexne pokryté v ľudsko-právnych štandardoch SS

### **1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup 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. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o poskytovaní sociálnych služieb vyjadreného jej podpisom). Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.

### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu - časť 3. Jednanie so záujemcom o SS a dohoda o poskytovaní SS, časť 4. Spôsob evidencie užívateľov služieb a ochrana ich osobných údajov - Procedurálne štandardy
- Informačné materiály pre prijímateľov SS a záujemcov o SS
- Práva a pravidlá o SS – umiestnené na viditeľných miestach
- Vzor kontraktu (vid. v prílohe)

### **1.4 Kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby**

**Štandard:** Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a 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. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je



# TENENET

## OBČIANSKE ZDRUŽENIE

sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.

### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu - časť 5. činnosti, metódy, techniky práce, intervencie, forma, rozsah poskytovania SS - Procedurálne štandardy
- metodiky jednotlivých odborných činností
- akreditačné spisy jednotlivých služieb
- manuál pre zamestnancov - príloha
- postup jednania so záujemcom o SS – časť 3

### **1.5 Kritérium: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby**

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 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. Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite.

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.

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania. Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory.

V procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa





# TENENET

## OBČIANSKE ZDRUŽENIE

sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ktorý špecifikuje starostlivosť, podporu a možnosti nezávislého života podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.

### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- V prípade sociálnej služby **komunitného centra** a služieb **krízovej intervencie** poskytovateľ nie je povinný naplňovať tvorbu a realizáciu individuálnych plánov – avšak interným nastavením v tomto prípade pracovníci a pracovníčky môžu v prípade že tak vyhodnotia IP vytvárať na základe zistenia, že ide o pravidelného a dlhodobého prijímateľa SS a tento dokument by bol podporným dokumentom a doplnkom už prebiehajúcej spolupráce
- V prípade **včasnej intervencie a špecializovaného sociálneho poradenstva** je poskytovateľ túto skutočnosť povinný naplňovať u každého jednotlivca/každej rodiny prijímateľa, podľa vzoru (vid. v prílohe) – cieľ sa stanovuje len v spolupráci a aktívneho zapájania jednotlivcov a celej rodiny a vyhodnocuje sa priebežne vzhľadom na charakter stanoveného cieľa, potrebu klienta, alebo v prípade zmeny či naplnenia cieľa
- všetky evidované skutočnosti sa nachádzajú v našom internom systéme SOCIO v elektronickej verzii založené u každého klienta/klientky samostatne pri jeho/jej karte

### **1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a siet'ovanie ďalšej podpory**

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaní kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a siet'ovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).

- konkrétne kritérium a štandard sa na organizáciu nevzťahuje vzhľadom na nie pobytový charakter sociálnych služieb vymenovaných vyššie
- avšak radi by sme uviedli že pravidelné siet'ovanie s rôznymi organizáciami naprieč neziskovým sektorom ale aj štátnymi subjektami a inými rezortmi, či účasť v rôznorodých expertných skupinách pravidelne realizujeme za účelom zabezpečenia stabilnej podpory a širokospektrálnych možností pre všetky naše cieľové skupiny



# TENENET

## OBČIANSKE ZDRUŽENIE

- V prípade ak sami nedokážeme pokryť potrebu prijímateľov odporúčame na ďalšie overené organizácie či inštitúcie, kde danú adresnú pomoc nájdú a dostanú sa k naplneniu vlastných potrieb a odbornej pomoci

### **1.7 Kritérium: Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia**

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby pri realizácii jeho práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti. V prípade potreby zdravotných výkonov, ktoré nie je možné poskytnúť v zariadení, má poskytovateľ pobytovej sociálnej služby vypracovaný postup pre zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby zabezpečuje alebo realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmiernenie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu predovšetkým prostredníctvom skríningu.

- konkrétne kritérium a štandard sa na organizáciu nevzťahuje vzhľadom na nie pobytový charakter sociálnych služieb vymenovaných vyššie  
- zabezpečujeme ale ponuku klinickej ambulancie a psychoterapie, fyzioterapiu, iné služby zdravotného charakteru klient vyhľadáva sám, v prípade potreby oslovuje pracovníčky a pracovníkov s potrebou usmernenia, distribúcie k vhodnému odborníkovi, alebo pomocou sprevádzania

### **1.8 Kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie 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.

Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, 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 (napríklad rizikový plán).

Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímatelia sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli



# TENENET

## OBČIANSKE ZDRUŽENIE

identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu - časť 2. ochrana práv užívateľov služieb – Ľudsko-právne štandardy
- Časť 8. Krízový plán a register telesných a netesných obmedzení – prevádzkové štandardy
- Časť ž. Prevádzkový poriadok – prevádzkové štandardy

### **1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním**

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania. Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyvodená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Komplexné pokrytie v oblasti ľudsko-právnych štandardov a to v nasledovných bodoch:
1. Východiskové dokumenty uplatňovania základných ľudských práv a slobôd
  2. Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
  3. Pravidlá, ktoré v praxi účinne zamedzujú porušovanie práv prijímateľov služieb
  4. Situácie možného konfliktu záujmov a pravidiel, ktoré im predchádzajú
  5. Ochrana osobných údajov
  6. Pravidlá medializácie z hľadiska ochrany prijímateľov služieb

### **1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby**

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby informuje a sprístupní prijímateľom sociálnej služby mechanizmy/spôsobu nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k





# TENENET

## OBČIANSKE ZDRUŽENIE

poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou 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 poskytovanú sociálnu službu. 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. Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.

### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu - časť 5. Podpora kvality SS – Procedurálne štandardy - časť 10. – Prevádzkové štandardy - Postup získavania spätnej väzby o prijímateľov SS - podrobné zisťovanie spokojnosti pomocou dotazníkov, ktoré sú prispôbené úrovni klientov a ich možnostiam (krátka, podrobnejšia, „smilíková“), krabičky a schránky pre zber názoru, spätnej väzby, priebežného hodnotenia prijímateľov
- register prijatých sťažností

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

**Štandard:** Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie.

Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnej služby a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o poskytovaní sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci 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



# TENENET

## OBČIANSKE ZDRUŽENIE

poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu - časť 3. jednanie so záujemcom o službu a dohoda o poskytovaní SS
- časť 7. informovanosť o činnosti a aktivitách
- Metodika jednania so záujemcom o službu
- Prevádzkový poriadok - práva a povinnosti
- Informačné materiály pre užívateľov a záujemcov o SS – letáčky
- webové sídlo organizácie a sociálne siete
- ponuka soft skill vzdelávania pre zamestnancov

### **1.12 Kritérium: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru**

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby umožní, aby prijímatelia sociálnej služby mohli slobodne a bez cenzúry využívať u poskytovateľa dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email a internet). Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľov sociálnej služby na súkromie pri komunikácii. Poskytovateľ sociálnej služby vytvorí podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkuje im potrebnú podporu tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania. Poskytovateľ sociálnej služby umožní prijímateľom pobytovej sociálnej služby prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať v objekte poskytovateľa sociálnej služby (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené.

Prijímatelia pobytovej sociálnej služby môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia.

- konkrétne kritérium a štandard sa na organizáciu nevzťahuje vzhľadom na nie pobytový charakter sociálnych služieb vymenovaných vyššie
- či už v prípade výkonu TSP, alebo ambulantného výkonu na základe princípov našej práce vždy rešpektujeme rozhodnutia klientov a ich špecifické potreby, podľa možností a povahy sa na nich snažíme prihliadať

### **1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou**

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri naplňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní. Poskytovateľ sociálnej služby informuje,



# TENENET

## OBČIANSKE ZDRUŽENIE

sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali.

Prijímateľom sociálnej služby sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.

- konkrétne kritérium a štandard sa na organizáciu nevzťahuje vzhľadom na nie pobytový charakter sociálnych služieb vymenovaných vyššie

### 1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony. Zamestnanci zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi sociálnej služby vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť porozumieť informáciám, rozhodovať sa. Podpora pri rozhodovaní a spolupráca s rodinou a dôverníkom je prevažujúci model.

- konkrétne kritérium a štandard sa na organizáciu nevzťahuje vzhľadom na nie pobytový charakter sociálnych služieb vymenovaných vyššie, avšak v prípade ak by nás takýto prijímateľ oslovil postupovali by sme vzhľadom na **ľudsko-právne aspekty a štandardy**

uvedených v prílohe dokumentu a podľa **etického kódexu** pre odborných pracovníkov

- každého klienta vedieme k svojpomoci, zmocňovaniu a plnohodnotnému napĺňaniu svojich potrieb bez ohľadu na akýkoľvek stav, obmedzenie či znevýhodnenie v kontexte SS

### 1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby poskytovanej ambulantnou formou alebo sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60, umožní prijímateľovi sociálnej služby využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.

- konkrétne kritérium a štandard sa na organizáciu nevzťahuje vzhľadom na nie pobytový charakter sociálnych služieb vymenovaných vyššie



## **II. Oblast': PERSONÁLNE PODMIENKY**

### **2.1 Kritérium: Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby**

**Štandard:** Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby sú vyškolení a majú aj písomné informácie o základných ľudských právach a slobodách, sú oboznámení s národnými a medzinárodnými ľudsko-právnymi štandardmi. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti v poskytovaní sociálnej služby, poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú informovaní, vzdelávaní a podporovaní v oblasti ľudských práv a slobôd.

#### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu - časť 4. Princípy a hodnoty práce – prevádzkové štandardy  
Všetky body komplexne v rámci Ľudsko-právných štandardov
- Preškolenie všetkých zamestnancov a zamestnankyň so získaním certifikátu WHO quality rights (vid. v prílohe)
- Etický kódex pre všetkých odborných pracovníkov

### **2.2 Kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám.**

**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 sociálnej služby. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnej služby, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

#### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Organizačná štruktúra/organigram organizácie (vid. v prílohe)
- kompetenčná matica
- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu - časť 1. Personálne zabezpečenie činnosti – personálne štandardy
- Zriaďovacia listina
- Pracovné náplne daných pozícií (v prípade KC dané podľa podmienok NP TSP a KC, vid. v prílohe)



## **2.3 Kritérium: Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi**

**Štandard:** Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu jeho pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby, 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.

### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu - časť 3. Profesionálny rozvoj pracovníkov a pracovných tímov - personálne štandardy
- Proces VK – interný dokument - zahŕňa Mustru VK všeobecne, Mustru inzerátov, Otázky k VK a Podklady k prijímaniu zamestnancov (vid. v prílohe)
- Adaptačný proces nového zamestnanca (vid. v prílohe)
- Manuál pre zamestnancov (vid. v prílohe)
- Pracovné náplne zamestnancov
- Príručky, usmernenia špecifických projektov v ktorých je organizácia zapojená pri naplňaní výkonu SS
- Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov a zamestnankýň
- Individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov a zamestnankýň

## **2.4 Kritérium: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa 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 naplňovanie 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 sociálnej služby a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnej služby a efektívne využívanie ekonomických zdrojov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán





# TENENET

## OBČIANSKE ZDRUŽENIE

d'alsieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán d'alsieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu d'alsieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za dva roky. 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 d'alsieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom d'alsieho vzdelávania zamestnancov.

### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu - časť 3. Profesionálny rozvoj pracovníkov a pracovných tímov – personálne štandardy
- Individuálne plány d'alsieho vzdelávania zamestnancov a zamestnankýň
- Časť 4. Plán supervízie – personálne štandardy
- Hodnotiace rozhovory na pravidelnej báze a priebežne (vzor vid. v prílohe)

### **2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby**

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, § 21, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, § 32, § 33, § 34 až 41, § 52 až 55 a § 57 má písomne vypracovaný program supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni externej supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje priebežne počas roka pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou.

### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Časť 4. Plán supervízie (vid. v prílohe) – personálne štandardy



### **III. Oblasť: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY**

#### **3.1 Kritérium: Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby**

**Štandard:** Prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu sociálnej služby, počtu a potrebám prijímateľov sociálnej služby a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

Priestory poskytovateľa sociálnej služby sú v dobrom technickom stave, sú prístupné pre všetky osoby v zmysle univerzálneho navrhovania. Osvetlenie priestorov poskytovateľa sociálnej služby, vykurovanie a vetranie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Hygienické zariadenia umožňujú dostatok súkromia a sú oddelené pre mužov a pre ženy. Prijímatelia sociálnej služby majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam. Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím/imobilizačným syndrómom majú zabezpečený, prispôbený a bezbariérový prístup k hygienickým zariadeniam.

#### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu - časť 5. priestorové štandardy a podmienky poskytovania SS – prevádzkové štandardy
- Časť 6. Prevádzkový poriadok - prevádzkové štandardy
- Akreditačné spisy SS

#### **3.2 Kritérium: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.**

**Štandard:** Priestory určené na bývanie poskytujú prijímateľom pobytovej sociálnej služby dostatočný životný priestor v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a umožňujú mu realizovať jeho právo na nenarušovanie osobného priestoru. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby (okrem sociálnej služby poskytovanej v nocľahárni) si môžu samostatne uzamykať izby, okrem prípadu, ak by podľa individuálneho plánu prijímateľa uplatnenie tohto práva predstavovalo ohrozenie života alebo zdravia prijímateľa. Muži, ženy, deti a seniori majú k dispozícii oddelené spálne s výnimkou partnerov, rodičov a detí. Prijímatelia sociálnej služby si určujú slobodne harmonogram dňa. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby si môžu uschovávať osobné veci a majú dostupný vlastný uzamykateľný priestor na ich uloženie.

- konkrétne kritérium a štandard sa na organizáciu nevzťahuje vzhľadom na nie pobytový charakter sociálnych služieb vymenovaných vyššie

#### **3.3 Kritérium: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám**

**Štandard:** Strava a nezávadná pitná voda sú k dispozícii v dostatočnom množstve, v dobrej kvalite a sú primerané kultúrnym preferenciám, zdravotným potrebám a požiadavkám



# TENENET

## OBČIANSKE ZDRUŽENIE

prijímateľov pobytovej sociálnej služby. Strava sa pripravuje za primeraných podmienok a priestory pre stravovanie sú kultúrne, vhodné a odrážajú stravovacie zvyklosti v komunite. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby nosia vlastné oblečenie a obuv, ktoré vyhovuje ich potrebám a osobným preferenciám. Ak si prijímatelia pobytovej sociálnej služby nevedia alebo nemôžu zabezpečiť oblečenie a obuv, je im zabezpečené oblečenie a obuv, ktoré zodpovedá ich potrebám a osobným preferenciám vrátane kultúrnych, a je vhodné pre dané ročné obdobie a vykonávané aktivity.

- konkrétne kritérium a štandard sa na organizáciu nevzťahuje vzhľadom na nie pobytový charakter sociálnych služieb vymenovaných vyššie

### **3.4 Kritérium: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov**

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby. Dispozícia objektov poskytovateľa sociálnej služby vedie k interakcii medzi prijímateľmi sociálnej služby a zamestnancami, medzi prijímateľmi sociálnej služby a návštevníkmi a medzi prijímateľmi sociálnej služby navzájom. Poskytovateľ sociálnej služby má špecificky navrhnuté priestory/miestnosti pre voľnočasové aktivity prijímateľov sociálnej služby.

- konkrétne kritérium a štandard sa na organizáciu nevzťahuje vzhľadom na nie pobytový charakter sociálnych služieb vymenovaných vyššie  
- avšak radi by sme uviedli, že v prípade ambulatného výkonu (mimo rámec výkonu TSP) naše zariadenia a budovy sú prispôsobené samotnej aktivizácii záujemcov aj prijímateľov a užívateľov SS – v hlavnej budove sídla čakáreň prihliadajúc aj na detskú klientelu s detským kútikom, možnosť získavania ďalších potrebných informácií na recepcii sídla, s ponukou propagačných materiálov aj služieb celej organizácie a možnosťou ohodnotenia služieb, zanechania otázok či vyjadrenie názoru

### **3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov**

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov. Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom s výnimkou darov nepatrné hodnoty, 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.

#### **V akých dokumentoch je štandard spracovaný a popis realizácie:**

- Štandardy práce vo všetkých oblastiach vypracované za každú službu dodatočne odhliadnuc od všeobecne súhrnného dokumentu - časť 9. Postup prijímania darov a dotácií – prevádzkové štandardy
- Darovacia zmluva (vid. v prílohe)