



**ŠTANDARDY KVALITY
POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
OBCOU KRUŽLOVÁ**

Kružlová 2026

1. Úvod

Obec Kružlová je poskytovateľom sociálnych služieb 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 (ďalej len zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách).

Každému verejnému a neverejnému poskytovateľovi sociálnej služby vyplýva zo zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. v znení neskorších predpisov povinnosť zavádzať štandardy kvality pri poskytovaní sociálnej služby. Menovaný zákon sa v roku 2013 menil a doplnil o problematiku hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb a to v prílohe č. 2, kde sú konkrétne stanovené podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby prostredníctvom štandardov a prostredníctvom jednotlivých indikátorov je definovaný postup zabezpečenia realizácie kvalitného poskytovania sociálnych služieb.

Základným cieľom štandardov je ukázať konkrétne smerovanie, resp. akú má mať kvalitné poskytovanie sociálnej služby podobu. Sú prostriedkom na skvalitňovanie sociálnych služieb a zlepšovania kvality života prijímateľov sociálnych služieb. Štandardami kvality sú povinní sa riadiť všetci zamestnanci, ktorí sa na jeho tvorbe sami podieľajú.

Východiskami na spracovanie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb v legislatíve boli:

- Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách, ktorý určil v § 104 a v prílohe č. 2 hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby.
- Nový zákon č. 485/2013 Z.z. o sociálnych službách v prílohe č. 2 dopĺňa, upravuje a bližšie popisuje podmienky kvality stanovené zákonom č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách.
- Spracovanie štandardov kvality poskytovaných sociálnych služieb obcou Kružlová zabezpečilo Komunitné centrum Kružlová.

2. Legislatívny rámec

Pri spracovaní Podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb obcou Kružlová boli použité najmä:

- Ústava Slovenskej republiky
- 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 (ďalej len „zákon o sociálnych službách“)
- Zákon č. 485/2013 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa 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
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone prác vo verejnom záujme
- Zákon č. 553/2003 Z. z. odmeňovanie niektorých zamestnancov pri výkone prác vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s platnou

- Zákon č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 211/200 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov
- Všeobecne záväzné nariadenie č. 120/2014 o sociálnej pomoci
- Pracovný poriadok
- Organizačný poriadok

3. Podmienky kvality sociálnej služby

Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby sú nástrojom na hodnotenie a zároveň zlepšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb. Predstavujú možnosti na zlepšenie toho, čo v poskytovaní sociálnych služieb dobre nefunguje, teda vytvárajú príležitosti na zlepšovanie. Kvalitné sociálne služby umožnia prijímateľom sociálnych služieb žiť kvalitný život a byť spokojní. Konkrétne by prijímatelia sociálnej služby mali rozhodovať o tom, čo potrebujú a ľudia, ktorí s nimi pracujú im pomáhajú hľadať cestu ako to naplniť.

Podmienky kvality sa hodnotia v 4 oblastiach:

I. oblasť

Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd – popisujú základné hodnoty a princípy poskytovania sociálnej služby.

II. oblasť

Procedurálne podmienky – zamerané na prijímateľa sociálnej služby, určujú ako má poskytovaná služba vyzerať.

III. oblasť

Personálne podmienky – zamerané na zamestnanca, určujú personálne a odborné zabezpečenie poskytovanej sociálnej služby.

IV. oblasť

Prevádzkové podmienky – určujú prevádzkové podmienky pre poskytovanie sociálnej služby

- Oblasti sú dôležité rámce poskytovania sociálnych služieb.
- Jednotlivé oblasti sú rozdelené do viacerých kritérií, ktoré tieto rámce bližšie špecifikujú
- Pre každé kritérium je stanovený štandard, ktorý pomenúva znaky kvality v danom kritériu a oblasti poskytovanej sociálnej služby.
- V indikátoroch sú v troch kvalitatívnych a kvantitatívnych úrovniach popísané parametre, ktoré sa budú pri hodnotení kvality posudzovať.

Obec Kružlová poskytuje v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách nasledovné sociálne služby:

- § 12 Komunitné centrum

3.1 Komunitné centrum

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 a náboženstva, či iného zmysľania, 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.

Základné ľudské práva a slobody všetkých občanov upravuje Ústava Slovenskej republiky (druhá hlava), Ochrana ľudských práv a slobôd je zakotvená vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Dohovore o ochrane ľudských práv a slobôd, v Európskej sociálnej charte, v zákone o sociálnych službách ako aj v iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spoluzitia. Postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby ako sú sloboda pohybu a pobytu, sloboda myslenia a svedomia, náboženského vyznania a viery, sloboda prejavu, právo na informácie, právo na podávanie podnetov, sťažnosti a petícií, právo na ochranu osobných údajov, ochranu súkromia, ochranu pred diskrimináciou, ponižovaním a neľudským zaobchádzaním, fyzickým a psychickým násilím a pod. zapracované vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, nariadeniach a vnútorných aktoch riadenia poskytovateľa sociálnej služby. Zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb /ďalej len „SS“/ sa riadia zákonom č. 365/2004 Z.z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon). Za dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a protikorupčných opatrení sú zodpovední všetci zamestnanci, kontrolu vykonávajú vedúci jednotlivých oddelení a prednosta úradu. Prijímateľa SS majú možnosť prostredníctvom spätnej väzby vyjadriť svoju spokojnosť/nespokojnosť ústne v komunikácii so zamestnancami, s Obecným úradom Kružlová, písomne prostredníctvom podania podnetu, sťažnosti, elektronicky na e- mailovej stránke kruzlova.kc138@gmail.com alebo pri prieskumoch verejnej mienky vhođením podnetu do schránky vo vestibule Komunitného centra alebo dotazníkovým prieskumom. Ochranu prijímateľa SS pri spracovaní a poskytovaní osobných údajov tretím osobám v zmysle GDPR poskytovateľ SS uplatňuje v zmysle prijatej smernice pre vybavovanie práv dotknutých osôb smerom k ich osobným údajom. 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.

Ďalej poskytovateľ aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou a vytvára podmienky na uplatňovanie ľudských práv a slobôd užívateľov/liiek sociálnych služieb prakticky tým, že:

- v každom ohľade a v každej fáze svojej činnosti pri poskytovaní sociálnej služby a v súvislosti so sociálnou službou (pri jej verejnom propagovaní a poskytovaní informácií, pri vyjednávaní o podmienkach poskytovania sociálnej služby a pri uzatváraní zmluvy, v procese poskytovania sociálnej služby, pri vyhodnocovaní jej účinnosti a súladu s potrebami prijímateľov/liek, pri plánovaní procesov zmeny a zlepšovania) dodržiava a chráni ústavou a zákonom vymedzené práva a slobody jej užívateľov/liek (uvedené vyššie),
- zvyšuje (v primeranej forme a rozsahu) povedomie prijímateľov/liek sociálnych služieb, ich rodinných príslušníkov/čok a iných zainteresovaných osôb o ľudsko-právnych otázkach,
- zabezpečuje ľudsko-právne vzdelávanie svojich zamestnancov/kýň (v adaptačnom, rovnako v celoživotnom vzdelávaní), čím garantuje právo na odbornosť služby, ako jeden z kľúčových aspektov kvality. Garantuje u svojich zamestnancov/kýň akceptovateľný výklad ľudsko-právnych otázok pri poskytovaní sociálnych služieb a zodpovedajúce správanie pri poskytovaní sociálnych služieb,
- v prípade nejasností zabezpečí pre svojich zamestnancov/kyne primeranú konzultáciu a poradenstvo poskytované príslušnými organizáciami (napr. MPSVR SR, Úrad verejného ochrancu práv, od roku 2015 Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím či Úrad komisára pre deti),
- • aktívne pôsobí v komunite ako sociálny subjekt podporujúci obhajobu ľudských práv a slobôd osôb odkázaných na sociálnu službu (napr. na verejných podujatiach, stretnutiach občianskych združení).

1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

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

Poskytovateľ SS poskytuje sociálnu službu v domácom/prirodzenom prostredí s ohľadom na aktuálne potreby a požiadavky prijímateľa SS s dôrazom na zachovanie vlastnej identity a maximálnej podpory udržania si schopností a zručností. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti. 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.

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.*

Poskytovateľ SS udržiava pravidelný kontakt s rodinou klienta, konzultuje požiadavky klienta a aktuálne potreby v súlade s názorom rodinných príslušníkov prostredníctvom zamestnancov a vedúcich oddelení. Časový rozsah a úkony poskytovanej opatrovateľskej služby sú nastavené v rámci osobnej návštevy v Komunitnom centre a vzájomného dohovoru s klientom aj za prítomnosti rodinných príslušníkov počas pracovnej doby od 07:30 do 15:30 počas pracovných dní.

II. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

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

Štandard: Poskytovateľ 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.

Komunitné centrum je poskytovateľom SS ambulantnou a terénnou formou v zmysle § 12 zákona č.448/2008 o sociálnych službách. Cieľovou skupinou sú fyzické osoby MRK s trvalým alebo prechodným pobytom na území obce Kružlová, ktorých pracovníci Komunitného centra sa snažia viesť k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavujú hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu užívateľov SS pre spoločnosť. Víziou Komunitného centra Kružlová je podľa PKC (Plánu komunitného centra) udržiavanie dobrých vzťahov medzi obyvateľmi obce a obyvateľmi z rómskej komunity, ktorá v obci tvorí majoritu. Sústrediť sa na deti a dospievajúcu mládež, venovať sa pri dospievajúcej mládeži preventívnym aktivitám zameraných na rôzne témy, motivovať ich k ukončeniu aspoň stredoškolského vzdelania, aby následne mali lepšie uplatnenie na trhu práce. Poslaním je komunitného centra Kružlová je poskytnutie komplexnej služby jednotlivcovi, rodine ako aj celej miestnej komunite, ktorá z rôznych dôvodov nemá možnosti si pomôcť, získavať sociálne zručnosti či vlastnú sebarealizáciu. Ďalej je to podpora zmysluplného trávenia voľného času, prezentovanie svojej kultúry, zvykov, tradícií, pomoc pri uplatňovaní sa na trhu práce, prevencia nežiadúcich patologických javov v komunite, vedenie k integrácii, svojbytnosti, postavenie Rómov v spoločnosti a ochrana ľudských práv a základných slobôd, zlepšovanie komunikácie a vzťahov s ostatným obyvateľstvom a celkovej kvality života. Jeho poslaním je aj podpora sociálnej inklúzie a dosahovanie pozitívnych zmien v komunite prostredníctvom poskytovania kvalitnej a odbornej komunitnej práce. . V rámci komunitného centra sa hľadajú také formy a programy, ktoré prispievajú a napomáhajú k vyriešeniu zistených sociálnych problémov. Súborom komplexných sociálnych a komunitných služieb prispievať predovšetkým k integrácii marginalizovanej rómskej komunity a jej interakcie s ostatným obyvateľstvom v obci. Prostredníctvom vzdelávacích a voľnočasových aktivít, ktoré sú poskytované ambulantnou a terénnou formou sú klienti komunitného centra systematicky vedení k utváraniu svojpomocných skupín. Uplatnením svojpomocných skupín majú klienti možnosť prispieť k zmene svojej životnej situácie, ale zároveň prispievať k zmene riešenia problémov v rámci celej komunity. Komunitné centrum je zamerané na prevenciu, intervenciu, motiváciu a hľadá možnosti, ktoré napomáhajú pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie všetkým obyvateľom obce, formou organizovaných činností a aktivít. Cieľom je efektívne zvládanie a riešenie prípadných konfliktov a sporov v celej obci. Podporovať začleňovanie do existujúcich sociálnych sietí, služieb, štruktúr a inštitúcií. Podporovať spoluprácu a efektívnu koordináciu činnosti subjektov, ktoré zasahujú do situácie sociálne vylúčených osôb (vzdelávacie inštitúcie, obec, poskytovatelia sociálnych služieb a služieb zamestnanosti, poskytovatelia zdravotnej starostlivosti). Iniciatívne podporovať obyvateľov rómskej komunity v oblasti zdravého a čistého životného prostredia. Iniciatívne podporovať obyvateľov rómskej komunity v oblasti bývania, posilnenie zodpovednosti jednotlivých členov za svoje bývanie. Poskytovať služby podpory pre zvyšovanie zamestnanosti a zamestnateľnosti, poskytovanie poradenstva v oblasti zamestnanosti. Zvyšovanie finančnej gramotnosti. Zvyšovanie a aktivizovanie kompetencií a podporovať sociálnu mobilitu jednotlivcov a rodín. Podporovať budovanie celej komunity

obce. Zlepšovať sociálnu situáciu jednotlivcov a rodín z marginalizovanej rómskej komunity. Predchádzať vzniku krízových situácií v rodinách. Podporovať zmysluplné trávenie voľného času. Vykonávať prevenciu sociálno-patologických javov. Podporovať vzdelávanie detí a mládeže, motivovať rodičov, aby si deti plnili povinnú školskú dochádzku a následne pokračovali v ďalšom štúdiu na strednej škole. Podporovať vzdelávanie a zvyšovanie kvalifikácie dospelých realizáciou rôznych vzdelávacích programov. Zabezpečovať osvetu v oblasti plánovaného rodičovstva a ochrany sexuálneho reprodukčného zdravia. Podporovať a pomáhať pri skvalitňovaní bývania a získaní práce. Podporovať osobnostný rozvoj a budovanie vnútornej motivácie. Poskytovateľ SS 1x ročne 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 vízii, cieľom a PKC (Plánu komunitného centra) a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby v súvislosti s potrebami prijímateľov sociálnej služby.

2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy

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

Poskytovanie sociálnej služby je prispôsobené aktuálnym potrebám a požiadavkám prijímateľov SS so zreteľom na zachovanie prirodzeného prostredia a vzťahov s rodinou, komunitou. Sociálna služba je poskytovaná na základe zápisu do registra poskytovateľov sociálnych služieb Prešovského samosprávneho kraja, v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, VZN č. 2/2019. Podmienky, rozsah, miesto a čas poskytovanej služby sú dohodnuté s vedením obce v samostatnej budove, v ktorej Komunitné centrum vykonáva svoju SS.

Komunitné centrum, Kružlová 138, 090 02 Kružlová

- **Čas poskytovania SS: 07:30 – 15:30**

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.*

Sociálna služba je poskytovaná na základe uzatvorenia Súhlasu o spracovaní osobných údajov, ktorý je najdôležitejšou prílohou spisového obalu prijímateľa sociálnej služby. S podmienkami Súhlasu o spracúvaní osobných údajov zamestnanec každého prijímateľa SS oboznámi individuálne a zrozumiteľne tak, aby prijímateľ sociálnej služby porozumel ústnej dohode s odborným manažérom KC a informáciám súvisiacim s činnosťou KC.

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 a postupov 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 prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania*

Poskytovateľ SS pri poskytovaní sociálnej služby využíva odborné metódy, postupy a techniky sociálnej práce. V rámci procesu zamestnanec vykonáva prvý kontakt s písomným súhlasom o poskytovaní opatrovateľskej služby. Pri prvom kontakte je s PSS vykonaný osobný rozhovor, kde je PSS oboznámený s fungovaním Komunitného centra

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.*

irelevantné

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.*

Poskytovateľ SS v súlade s Ústavou SR a zákonom č. 448/2008 o sociálnych službách nepoužíva prostriedky netelesného a telesného obmedzenia.

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.*

Poskytovateľ SS umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovaní sociálnej služby záujemcom o opatrovateľskú službu, rodinným príslušníkom, príp. iným osobám. Informácie sú prístupné ústnou formou, písomnou formou a elektronickou formou na e-mailovej adrese kruzlova.kc138@gmail.com.

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*

Poskytovateľ SS v rámci poskytovania sociálnej služby pomáha PSS pri sprostredkovaní a využívaní verejných služieb prostredníctvom komunitného pracovníka KC alebo pracovníka KC . PSS alebo rodinnému príslušníkovi PSS je umožnené, aby požiadal o poskytovanie sociálnej služby u iného poskytovateľa SS na základe vzniku príčin alebo dôvodov, ktoré nie je možné vyriešiť, alebo si to PSS neželá.

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

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami 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.*

Spokojnosť s úrovňou a rozsahom poskytovanej sociálnej služby zisťuje poskytovateľ SS rozhovormi s PSS alebo rodinnými príslušníkmi. Pripomienky, podnety, návrhy, námietky či sťažnosti môžu PSS alebo rodinní príslušníci podávať kedykoľvek odbornému manažérovi KC, ktorý ich tlmočí zodpovedným zamestnancom, alebo anonymne schránkou na podnety a sťažnosti, ktorá sa nachádza pri vstupe do budovy KC. Zistenia a prípadné nezhody súriešené neodkladne prijatím nápravných a preventívnych opatrení.

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.

Hodnotením prínosu a úrovne poskytovanej opatrovateľskej služby je spokojnosť/nespokojnosť PSS, počet podaných podnetov, návrhov, námietok, príp. sťažností. Spokojnosť s poskytovaním sociálnej služby vyjadrujú PSS individuálne pri osobných stretnutiach so zamestnancami KC. Poskytovaná sociálna služba je pravidelne ročne hodnotená aj prostredníctvom vypracovania a predkladania hodnotiacej správy na rokovanie obecného zastupiteľstva.

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 sociálnej služby a ich potrebám

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, 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.*

Organizačnú štruktúru zamestnancov poskytovateľa SS určuje Organizačný poriadok obce Kružlová. Pri prijímaní nových zamestnancov na voľné pracovné miesta sa poskytovateľ SS riadi príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných predpisov a internými nariadeniami úradu. Dokumenty upravujú proces pri nábore a výbere zamestnancov na voľné pracovné miesta, spôsob informovania o voľných miestach, priebeh výberového konania a informovanie o procese obsadzovania voľných miest s dôrazom na zachovanie transparentnosti. Základnou podmienkou prijímaní zamestnanca KC je splnenie kvalifikačných predpokladov v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách § 84. Pri výbere nového zamestnanca poskytovateľ SS postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovno – právnej oblasti a antidiskriminačným zákonom. Charakteristika výkonu pracovnej činnosti zamestnancov na jednotlivých pracovných pozíciách je stanovená v náplni práce každého konkrétneho zamestnanca a vychádza z Pracovného poriadku.

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*

Podmienky poskytovateľa SS ako zamestnávateľa konkretizuje pracovný v súlade so zákonom č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov, so zákonom č. 552/2003 Z. z. o výkone prác vo verejnom záujme, so zákonom č. 553/2003 Z. z. odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone prác vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s platnou Kolektívnou zmluvou. Splnenie kvalifikačných predpokladov podľa § 84 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách vyžadujú pracovné pozície opatrovatelka, sociálny pracovník. Adaptačný proces novoprijatých zamestnancov sa uskutočňuje individuálne s ohľadom na konkrétneho zamestnanca. Účelom adaptačného procesu je možnosť čo najefektívnejšie zoznámenie sa zamestnanca so zamestnávateľom, novým pracovným miestom, podmienkami práce, s ostatnými spolupracovníkmi, kultúrou zamestnávateľa s cieľom získať čo najrýchlejšie plnohodnotného a stabilizovaného zamestnanca. Prijímajú a sledujú sa opatrenia a pravidlá, ktoré majú podporiť odbornú, pracovnú a sociálnu integráciu nových zamestnancov, reguluje sa proces adaptácie na prácu prostredníctvom systematicky zostaveného a vykonávaného programu, ktorého uskutočňovanie organizačne a personálne zaisťuje vedúci príslušného oddelenia alebo poverený zamestnanec. Zamestnávateľ je povinný poučiť zamestnanca o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o ochrane osobných údajov.

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 naplňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblasti ich pracovnej činnosti, úroveň ich spolupráce s prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.*

Poskytovateľ SS sa stará o prehĺbovanie kvalifikácie zamestnancov alebo o jej zvyšovanie, pretože má záujem rozvíjať svojich zamestnancov a tým zabezpečiť, aby si ako zamestnávateľ udržal kvalifikovaných, oddaných, angažovaných a dobre motivovaných zamestnancov. Pri zabezpečovaní ďalšieho vzdelávania postupuje na základe požiadaviek pracovníkov a formou pracovných supervízií.

3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, 21, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, 32, § 33 až 34, § 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 prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou.*

Poskytovateľ SS zabezpečuje prostredníctvom inej osoby externú supervíziu minimálne raz ročne. Supervíziu v zmysle zákona č. 448/2008 o sociálnych službách vykonáva raz ročne prostredníctvom autorizovaného supervízora (www.assp.sk).

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 sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.*

Poskytovateľ SS poskytuje opatrovateľskú službu v prirodzenom prostredí PSS a v budove KC. V zmysle pravidiel BOZP sú zamestnancom KC poskytované osobné ochranné pracovné a hygienické prostriedky

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, komunita a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam, videozáznam, internetová stránka)

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

Poskytovateľ SS umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovanej sociálnej službeslužbe budúcim PSS, záujemcom o poskytovanie sociálnej služby, rodinným príslušníkom, verejnosti prostredníctvom príslušného obecného úradu. Informácie sú dostupné ústnou formou, písomnou formou a elektronickou formou na webovej stránke www.kruzlova.sk.

4.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovanie výročnej správ

Štandard: *Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou lebo 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.*

irelevantné

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*

Poskytovateľ sociálnej služby poučil zamestnancov o platnom všeobecnom zákaze prijímania a poskytovania darov.

3. Záver

Kvalita sociálnych služieb poskytovaných vo verejnom záujme je hodnota a cesta ochrany osôb, ktoré sú odkázané na pomoc. Zvyšovanie kvality sociálnych služieb smeruje k ich neustálemu zlepšovaniu a výsledkom je spokojnosť odkázaných občanov. S procesom implementácie a zvyšovaním kvality podmienok poskytovaných sociálnych služieb sú spojené náklady na ich zavádzanie v daných oblastiach a kritériách, ktoré poskytovateľ SS hradí z vlastných alebo externých finančných zdrojov.

Poskytovateľ : Obec Kružlová, Kružlová 8, 090 02
IČO : 00330655
Register : Prešovský samosprávny kraj
Vypracoval: Mgr. Ľuboš Hurajčík
Odborný manažér, Komunitné centrum Kružlová

Prílohy:

Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky

https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialna-praca/eticky-kodex_final-3.pdf