

### III. PREVÁDZKOVÉ

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

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

#### Indikátory kvality:

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

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

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

Indikátory kvality:

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

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

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

Indikátory kvality:

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

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

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

Indikátory kvality:

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

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

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

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

#### Indikátory kvality:

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

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

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

#### Indikátory kvality:

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

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

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

Indikátory kvality:

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



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

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

Indikátory kvality:

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

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

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

Indikátory kvality:

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

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

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

Indikátory kvality:

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

Príloha č.1 k informácii o podmienkach kvality poskytovania sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb na území BSK v súlade so zákonom o sociálnych službách

Menný zoznam spracovateľov:

Andelová Lenka, Mgr.	Marošová Zuzana, Mgr.
Balážová Renáta, PaedDr.	Matulová Jana, PhDr.
Bárdošova Monika, Mgr	Mihaliková Magdalena, Mgr.
Beňušková Andrea, PhDr.	Mikulec Dušan, PaedDr.
Betinová Martina, Mgr.	Minichová Katarína, PhDr.
Bezáková Ingrid, Mgr.	Molnárová Erika, Bc.
Bušová Božena, Doc.,MUDr.,CSc.,MPH	Murgašová Edita, Mgr
Cangár Miroslav, Mgr.	Ondrejkovová Lýdia, Mgr.
Čajágievová Jana, Mgr.	Paprskár Tomáš, Mgr.
Červenková Kamila, Mgr.	Podmajerský Pavol, Mgr.
Dobrotková Milada, Ing., MPH	Pochabová Zdenka
Duban Ján, Mgr.	Poláková Eva, Mgr.
Fuloppová Alžbeta, Mgr.	Sádovský Jozef, Ing.
Hatalová Jana, Mgr.	Schmidtová Viola, PaedDr.
Holúbková Soňa, PhDr., PhD.	Sprušanská Helena, Bc.
Hrebíková Jana, Mgr.	Škott Ján, PhDr.
Chorváthová Mária, Mgr.	Štetinová Hana, Mgr.
Jajcayová Hana, Mgr.	Štrbáková Dušana, Mgr.
Jančeková Silvia, Mgr.	Štubňa Ivan, JUDr.
Jobeková Beata, Mgr.	Štubňová Mária, Ing.
Juranová Andrea, Mgr.	Tvarožek Štefan, PhDr.
Komrska Pavel, PhDr.	Tvarožková Jana, PhDr.
Kondelová Mária, PhDr.	Vatolíková Dagmar, PhD.
Krupa Slavomír, Doc., PhDr., PhD.	Vetor Jozef, Mgr.
Kruzlíková Edita, Ing.	Vilhelmová Katarína, Bc.
Kuric Miroslav, PhDr.	Vráblová Mária, Ing.
Kvaššayová Marta, Ing.	Vyberalová Ľubica, Mgr.