

Podmienky kvality sociálnych služieb v kompetencii Bratislavského samosprávneho kraja

podľa zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.455/1991 Z.z. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách)

I. PROCEDURÁLNE

Podmienka 1. - Určenie postupov, spôsobov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy.

Štandard: Postupy, pravidlá, podmienky, druh, rozsah a formy sociálnych služieb sú určované individuálnymi potrebami prijímateľa sociálnej služby (ďalej len prijímateľ) a jeho prirodzenej sociálnej siete, princípom subsidiarity, dodržiavaním základných ľudských práv a slobôd, zachovávaním ľudskej dôstojnosti. Dôraz sa kladie na aktivizovanie a posilňovanie sebestačnosti prijímateľa, na zabraňovanie jeho sociálnemu vylučovaniu a na podporovanie jeho začleňovania do spoločnosti (§6 ods. 2a zákona o sociálnych službách).

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ sociálnej služby (ďalej len poskytovateľ) má nastavené konkrétne postupy, podmienky, prístupy tak, aby sa prijímateľ a jeho sociálna sieť mohli aktívne podieľať na spolurozhodovaní o sociálnej službe a prinášať vlastné návrhy. Poskytovateľ má vytvorený systém na intenzívnu, plánovanú a partnerskú spoluprácu prijímateľa a jeho sociálnej siete s tímom pracovníkov. Podporu prijímateľovi pri tejto spolupráci poskytuje stabilný kontaktný pracovník. Tento pracovník zároveň podporuje prijímateľa v intenzívnom kontakte so všetkými osobami, ktoré sú pre neho významné v prostredí komunity.
2. Poskytovateľ dodržiava základné ľudské práva prijímateľa: právo na slobodu a osobnú bezpečnosť, právo na rešpektovanie individuálnych potrieb, právo na uplatňovanie slobodnej voľby a vlastnej vôle, právo voľby, právo na ochranu pred diskrimináciou, právo na súkromie, právo na voľný pohyb a voľbu bydliska, právo na slobodu myslenia, svedomia a náboženstva, právo na prácu, právo na vzdelanie, právo na rodinu.
3. Poskytovateľ vytvára a uplatňuje vnútorné pravidlá pre ochranu prijímateľa pred predsudkami a negatívnym hodnotením, ku ktorému by mohlo dôjsť v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb.
4. Poskytovateľ pri vytváraní služieb uprednostňuje tie, ktoré sú najbližšie k prirodzenému prostrediu občana (prijímateľa sociálnej služby). Pri ponuke sociálnych služieb je potrebné zachovať nasledovnú postupnosť princípov subsidiarity – terénne sociálne služby, ambulantné sociálne služby, pobytové sociálne služby. Sociálna služba je prijímateľovi finančne, časovo a geograficky dostupná, zrozumiteľná a transparentná.
5. Druh, rozsah a forma sociálnej služby sú volené individuálne so zreteľom na zvyšovanie kompetencií prijímateľa a jeho zapojenie do prirodzenej komunity a sú adekvátne rozsahu jeho nepriaznivej sociálnej situácie.

Podmienka 2. – 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 poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu a na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ má písomne presne definovanú a zverejnenú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov. Prijímatelia sú považovaní za partnerov, je vytváraný priestor na to, aby prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli prispievať k tvorbe vízie a podporili tak zabezpečenie súladu účelu a obsahu služieb s ich potrebami. Poskytovateľ zabezpečuje, aby tieto podnety prijímateľa boli brané vážne a boli využívané pri vytváraní služieb.
2. Poskytovateľ má definované a zverejnené postupy a pravidlá na zabezpečenie odborného zamerania poskytovanej sociálnej služby a zabezpečenie dodržiavania etických princípov a ľudských práv. Cieľom vnútorných pravidiel nie je vytvárať atmosféru obmedzení, ale naopak podporovať vytváranie prostredia a sociálnej klímy čo najpodobnejšej prostrediu bežnej domácnosti. Pravidlá vytvárané na zabezpečenie podpory zdravia a bezpečia nesmú byť nadbytočné vzhľadom k individuálnemu stavu prijímateľa a nesmú byť dôvodom na obmedzovanie jeho rozvoja, kontaktu s prirodzeným prostredím a konfrontácie s bežnými životnými výzvami.
3. Poskytovateľ rešpektuje osobnosť a jedinečnosť prijímateľa a garantuje etický a diskretný prístup k jeho osobe a osobným informáciám. Poskytovateľ má písomne stanovené vnútorné pravidlá pre spracovanie, vedenie a evidenciu dokumentácie prijímateľov sociálnych služieb, má spracované pravidlá pre prístup k informáciám v dokumentácii, chráni tieto informácie pred všetkými, ktorí by nekonali v najlepšom záujme prijímateľa.
4. Prijímateľovi sú poskytované odborné sociálne služby s použitím prístupov, metód a techník, podľa rozsahu jeho nepriaznivej sociálnej situácie. Smerujú nielen k riešeniu tejto situácie, ale aj k podpore jeho osobnostného rozvoja. Poskytovateľ má podrobne spracované postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu poskytovania sociálnej služby, tieto zodpovedajú odborným požiadavkám uplatňovaným v oblasti sociálnej práce, špeciálnej pedagogiky, ošetrovateľstva a iných pomáhajúcich vedných disciplín. Poskytovateľ uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva.
5. Multidisciplinárna spolupráca ako princíp je nutnou a neoddeliteľnou súčasťou odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby.
6. Pre aplikáciu odborných prístupov a metód sú stanovené konkrétne kvalifikačné podmienky určené odborným vzdelaním a absolvovanými akreditovanými kurzami a výcvikmi.

7. Poskytovateľ spolu s prijímateľom a jeho sociálnou sieťou navrhuje a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových a rizikových situácií, má vytvorené procesy na riešenie akútnej krízy u prijímateľa a zabezpečenie doplnkových služieb.

Podmienka 3. – Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, hodnotenie a revízie individuálneho rozvojového plánu prijímateľa sociálnej služby alebo práce s prijímateľom sociálnej služby.

Štandard: Sociálne služby (§34–40 zákona o sociálnych službách) musia byť poskytované na základe individuálneho rozvojového plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb prijímateľa. Individuálny rozvojový plán je nástrojom pre spoluprácu medzi prijímateľom a poskytovateľom (personálom poskytovateľa).

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ zabezpečuje, aby individuálny rozvojový plán bol plánom prijímateľa a on bol kľúčovou osobou pri jeho tvorbe. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa. Poskytovateľ plánuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnych služieb dieťa, je za kľúčovú považovaná rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa. Cieľom plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.
2. Poskytovateľ zabezpečuje, aby individuálny rozvojový plán spĺňal nasledovné podmienky:
 1. Je osobným vlastníctvom prijímateľa, je spracovaný formou pre neho zrozumiteľnou
 2. Komplexnosť (holistický prístup)
 3. Flexibilita
 4. Akceptovanie jedinečnosti prijímateľa a individuálne prispôsobenie
 5. Koordinovanosť
3. Poskytovateľ určí s ohľadom na preferencie prijímateľa pracovníka priameho kontaktu do pozície kontaktného pracovníka, ktorý podporuje prijímateľa v procese individuálneho plánovania. Počet individuálnych rozvojových plánov vedených jedným pracovníkom zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory prijímateľov.
4. Proces tvorby individuálneho rozvojového plánu musí spĺňať nasledovné kroky:
 1. Mapovanie individuálnych potrieb prijímateľa, jeho sociálnej siete a prirodzených zdrojov pomoci.
 2. Voľba cieľov – ciele individuálneho rozvojového plánu a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa a jeho sociálnej siete. Ciele individuálneho rozvojového plánu sú ciele prijímateľa a sú definované za spolupráce s kontaktným pracovníkom ako ciele spolupráce. Pri práci s prijímateľmi, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám plánovania zameraného na človeka.

- Ciele individuálneho rozvojového plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných ku konkrétnym.
 - Ciele individuálneho rozvojového plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka.
 - Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú vypracovávame konkrétne metódy) musia spĺňať nasledovné podmienky:
 1. Špecifickosť, konkrétnosť cieľa
 2. Merateľnosť cieľa
 3. Akceptovateľnosť a aktívnosť cieľa
 4. Realizovateľnosť cieľa
 5. Časové vymedzenie cieľa
3. Voľba a popis metód – metódy spolupráce s prijímateľom sú akceptované prijímateľom a jeho sociálnou sieťou. Metódy musia byť jasne a zrozumiteľne popísané a musí byť dodržaný princíp tímovej a multidisciplinárnej spolupráce.
 4. Plán činnosti – poskytovateľ musí mať pred začiatkom realizácie konkrétnych cieľov individuálneho rozvojového plánu naplánované konkrétne miesto, čas, metódu realizácie a určené zodpovedné osoby, ktoré budú prijímateľovi poskytovať vopred dohodnutú mieru podpory.
 5. Hodnotenie a revízia - plán hodnotenia individuálneho plánu rozvoja je vypracovaný individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa, uskutočňuje sa minimálne raz za polroka. V prípade, že revízia individuálneho plánu má za následok zmenu cieľa služby, ktorý nie je súčasťou zmluvy, vypracúva poskytovateľ za týmto účelom po dohode s prijímateľom dodatok k zmluve.
5. Poskytovateľ má vypracovaný a uplatňuje systém na získavanie a odovzdávanie potrebných informácií o priebehu poskytovania sociálnej služby medzi zamestnancami.
 6. Realizácia individuálneho programu prijímateľom, ktorý smeruje k dosahovaniu cieľov jeho individuálneho rozvojového plánu má mať prednosť pred jeho účasťou na skupinových aktivitách.
 7. Poskytovateľ má v súlade s §7 zákona o sociálnych službách využívať individuálne plánovanie na spoluprácu s rodinou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat prijímateľa do prirodzeného prostredia rodiny a komunity

Podmienka 4. – Určenie postupov a pravidiel a preventívnych opatrení, aby nedochádzalo k porušovaniu základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby a používaniu prostriedkov telesného obmedzenia a netelesného obmedzenia.

Štandard: Sociálne služby sú poskytované prijímateľovi tak, že sú dodržiavané jeho základné ľudské práva a slobody¹ a sú určené postupy, pravidlá a preventívne opatrenia, ktoré zamedzujú používaniu prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia. V presne definovaných prípadoch nutnosti použitia telesných a netelesných obmedzení pri poskytovaní sociálnej služby je poskytovateľ povinný postupovať podľa §10 zákona o sociálnych službách. Poskytovateľ má vypracovaný systém riešenia takýchto situácií.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ zaručuje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd prijímateľa na základe Listiny základných ľudských práv a slobôd a ďalších v SR ratifikovaných dokumentov o dodržiavaní ľudských práv a slobôd.
2. Poskytovateľ oboznamuje vhodnou formou prijímateľa a jeho sociálnu sieť so spôsobom dodržiavania základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnej služby. Poskytovateľ má pravidlá na zamedzenie porušovania základných ľudských práv a slobôd premietnuté v zmluve o poskytovaní sociálnej služby a zaväzuje sa ich dodržiavať.
3. Pri realizácii denného programu poskytovateľ vytvára pre prijímateľa podmienky na participatívne vedenie aktivít a na prispievanie tak, aby sám seba mohol vnímať ako osobnosť, ktorá je dôležitá pre iných. Návrhy na takúto aktívnu spoluúčasť vytvára rovnako poskytovateľ ako aj prijímateľ sociálnych služieb.
4. Poskytovateľ oboznamuje vhodnou formou všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so spôsobom dodržiavania základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnej služby. Poskytovateľ má zamedzenie porušovania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov premietnuté v pracovnom poriadku, ktorý určuje sankcie pri takomto porušení pracovnej disciplíny voči zamestnancovi až po ukončenie pracovného pomeru.
5. Všetky vnútorné dokumenty a smernice poskytovateľa sú v súlade so základnou listinou ľudských práv a slobôd a ďalšími v SR ratifikovanými dokumentmi zaručujúcimi dodržiavanie ľudských práv a slobôd.
6. Poskytovateľ má vytipované rizikové oblasti dodržiavania ľudských práv a slobôd a má spracované vnútorné preventívne opatrenia pre predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ má zmapované situácie, v ktorých by mohlo dôjsť k stretu záujmov poskytovateľa so záujmami prijímateľa a určené vnútorné postupy a pravidlá, ktoré zamedzujú možným stretom záujmov. Záujmy prijímateľa sú určujúce.

¹ Ústavný zákon č. 23/1991 Z.z. ktorým sa uvádza LISTINA ZÁKLADNÝCH PRÁV A SLOBÔD ako ústavný zákon Federálneho zhromaždenia Českej a Slovenskej Federatívnej Republiky

7. Telesné a netelesné obmedzenia a ich používanie sa musia riadiť §10 zákona o sociálnych službách a poskytovateľ má vypracovaný systém vedenia registra obmedzení pre konkrétnych prijímateľov a konkrétne situácie s dôrazom na uvádzanie dôvodu, času a príčiny nevyhnutného obmedzenia a s dôrazom na vyvodzovanie opatrení pre zamedzenie opakovania týchto situácií.

Podmienka 5. – Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Štandard: Poskytovateľ má presne písomne určený, transparentný a pre prijímateľa zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, v zmysle §74 zákona o sociálnych službách.

Indikátory kvality:

1. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby sa uzatvára na základe slobodnej vôle a rozhodnutia žiadateľa o sociálnu službu. Poskytovateľ na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného pracovníka aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre neho zo zmluvy o poskytovaní služby vyplývajú, vrátane podmienok, formy a rozsahu poskytovania služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.
2. Uzatvorenie zmluvy nesmie byť podmienené peňažným alebo nepeňažným plnením zo strany žiadateľa o sociálnu službu. Poskytovateľ má písomne spracované vnútorné pravidlá pre prijímanie darov a riadi sa podľa týchto pravidiel.
3. Žiadateľ o službu a jeho zákonný zástupca musí byť oboznámený s obsahom zmluvy a podmienkami a spôsobmi poskytovania služby spôsobom, ktorý rešpektuje jeho individuálne komunikačné, zmyslové a kognitívne schopnosti.
4. Poskytovateľ má zdokumentovaný postup vedenia prijímacieho konania. Postup vedenia prijímacieho protokolu so žiadateľom o sociálnu službu je individualizovane spracovaný do niekoľkých variant primeraných kognitívnym a zmyslovým možnostiam žiadateľov.
5. Zmluva je pre žiadateľa o službu pripravovaná osobne, podľa jeho individuálnych prání cieľov, potrieb a schopností, tak aby bola vymedzená oblasť rozsahu a obsahu služby. Dohodnutý rozsah a obsah služby zabezpečí v súlade s §7 zákona o sociálnych službách taký typ podpory, ktorý vytvorí podmienky na návrat prijímateľa do komunity.
6. Súčasťou zmluvy sú vnútorné pravidlá postupu pri nedodržaní zmluvy ktorejkoľvek zmluvnej strany.
7. O obsahu zmluvy je podrobne informovaný aj prijímateľ, ktorý je nepľnoletý alebo zbavený spôsobilosti na právne úkony, nielen jeho zákonní zástupcovia alebo zákonom stanovení opatrovníci.

Podmienka 6. – Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností a cieľov.

Štandard: Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi a jeho sociálnej sieti sú vždy poskytované komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností a cieľov.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ zabezpečuje, aby komunikácia záujemcu a poskytovateľa – verbálna alebo vedená alternatívnymi metódami, prebiehala v partnerskom, symetrickom vzťahu.
2. Poskytovateľ zabezpečuje, aby všetci zamestnanci v priamom kontakte s prijímateľom a jeho sociálnou sieťou komunikovali a poskytovali informácie v takej podobe, ktorá je pre prijímateľa a jeho sociálnu sieť pochopiteľná a zrozumiteľná.
3. Poskytovateľ zabezpečuje, aby prijímateľ bol informovaný preňho zrozumiteľným a pochopiteľným spôsobom o aktuálnom dianí týkajúcom sa jeho osoby a jeho okolia a tom, čo sa s ním a okolo neho bude diať.
4. Poskytovateľ zabezpečuje, aby neoddeliteľnou súčasťou komunikácie bol rešpekt, úcta a akceptácia prijímateľa.
5. Poskytovateľ zabezpečuje, aby prijímateľ a jeho rodina, priatelia boli informovaní o najnovších prístupoch, formách služieb a technických pomôckach tak, aby si prijímateľ, ak ich bude chcieť využiť, mohol uplatniť svoje právo na výber takejto podpory.
6. Poskytovateľ zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli prijímateľovi podávané správnym spôsobom, v správnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcou a kompetentnou osobou.
7. Poskytovateľ zabezpečuje, aby pracovníci priameho kontaktu ovládali špecifické spôsoby komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnych služieb.
8. Poskytovateľ zabezpečuje, aby všetci zamestnanci a dobrovoľníci boli priebežne oboznamovaní a zaškoľovaní v oblasti špecifických spôsobov komunikácie s prijímateľom.
9. Poskytovateľ na predchádzanie a riešenie problémov v oblasti komunikácie s prijímateľom zabezpečuje pre svojich pracovníkov a dobrovoľníkov supervíziu.

10. Poskytovateľ využíva všetky súčasne známe prostriedky poskytovania informácií.

11. Poskytovateľ vo vzťahu k žiadateľovi o sociálnu službu, prijímateľovi a jeho sociálnej sieti je povinný dodržiavať zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

12. Poskytovateľ overuje zrozumiteľnosť poskytnutých informácií cez spätnú väzbu od prijímateľov.

Podmienka 7. – Určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.

Štandard: Každá fyzická osoba môže podať sťažnosť, vtedy, ak sa domáha ochrany svojich práv, alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou verejnej správy a organizácií v jej pôsobnosti, neverejných poskytovateľov sociálnych služieb, alebo ak poukazuje na konkrétne nedostatky. Podanie sťažnosti sa nemôže stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ má vytvorený systém na podávanie pripomienok, námietok ku kvalite sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich riešenie. Vníma ich ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných služieb.
2. Právo na podávanie sťažnosti je zakotvené v zmluve o poskytovaní sociálnej služby. Prijímateľ je o možnosti podania sťažnosti informovaný už pri prijímacom konaní, pri podpise zmluvy. V čase poskytovania služby je prijímateľ pravidelne informovaný o práve podať sťažnosť a je informovaný o tom, na koho z pracovníkov sa môže obrátiť so žiadosťou o informácie o postupe a procese podania sťažnosti.
3. Sťažnosti sa riešia zásadne podľa zákona č. 71/1967 Z.z. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov a ďalších príslušných zákonov.
4. Poskytovateľ má spracované vnútorné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností osôb na kvalitu a spôsob poskytovania služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú spracované aj vo forme zrozumiteľnej pre prijímateľa (pravidlá ľahko čitateľného textu). Sťažnosť sa musí riešiť bezodkladne.
5. Sťažovateľ má právo na aktívnu, nezávislú a jemu zrozumiteľnú formu pomoci a podpory pri podávaní a vybavovaní sťažnosti.
6. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu, alebo by viedli k jeho uprednostňovaniu, alebo znevýhodneniu pri poskytovaní sociálnej služby.
7. Spokojnosť, resp. nespokojnosť prijímateľa považuje poskytovateľ za významný indikátor kvality sociálnych služieb.

Podmienka 8. – Pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej sociálnej služby podľa jeho potrieb a schopností.

Štandard: Prijímateľ má právo na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri bežných dostupných verejných službách, pri kontakte s právnickými a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby a pri kontakte s jeho sociálnou sieťou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov. Poskytovateľ nenahrádza a neposkytuje tie služby, ktoré sú bežne dostupné na verejnosti.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ aktívne podporuje prijímateľa vo využívaní tých služieb, ktoré sú bežne dostupné v komunite. Poskytovateľ nenahrádza bežne dostupné verejné služby. Poskytovateľ vytvára pre prijímateľa taký typ podpory, ktorý mu zabezpečí možnosť využívania verejne dostupných služieb. Poskytovateľ aktívne vytvára a zabezpečuje podmienky na to, aby sa ochrana zdravia a bezpečia nestala dôvodom na vylúčovanie prijímateľa z kontaktu s bežnými službami v komunite.
2. Poskytovateľ zabezpečuje, aby boli prijímateľovi poskytnuté všetky potrebné informácie o poskytovateľoch bežných služieb v komunite. Prijímateľ má právo na zabezpečenie sprievodu, podpory pri využívaní externých služieb v komunite, má právo na kontakt so špecializovanými externými poradenskými alebo podpornými organizáciami.
3. Poskytovateľ vytvára podmienky na to, aby aktivity individuálneho rozvojového plánu, ktoré sú poskytované v zariadení ako sociálne služby, boli prijímateľovi sprostredkované v komunite.
4. Poskytovateľ aktívne spolupracuje s miestnou komunitou a vytvára príležitosti na využívanie jej služieb a možností.
5. Poskytovateľ zabezpečuje, aby prijímateľ mohol využívať všetky externé služby prirodzeného sociálneho prostredia komunity.
6. Pri sprostredkovaní a využívaní inej sociálnej služby je poskytovateľ zodpovedný za vytváranie podmienok na spoluprácu s rodinou a za zapájanie prijímateľa do komunity.

Podmienka 9. –Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby.

Štandard: Poskytovateľ má rešpekt k prijímateľovi a uplatňuje jeho právo na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných služieb a zabezpečením externých doplnkových služieb. Vyjadrenie nespokojnosti s poskytovanými službami prijímateľom sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sa intenzívne a permanentne zaujíma o názor prijímateľa na poskytované sociálne služby.

Indikátory kvality:

1. Poskytovateľ vytvára podmienky na to, aby prijímateľ mohol uplatniť svoje právo na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou sociálnych služieb jemu zrozumiteľnou formou. Poskytovateľ využíva takto zistené informácie ako podnet pre zvyšovanie úrovne kvality poskytovaných sociálnych služieb.
2. Poskytovateľ má spracované adekvátne formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov a členov ich sociálnej siete. Na zisťovanie spokojnosti využíva poskytovateľ spôsob primeraný veku a sociálnemu znevýhodneniu prijímateľa.
3. Poskytovateľ pristupuje k prijímateľom s rešpektom a akceptáciou, vytvára im priestor a poskytuje podporu pri otvorenom komunikovaní spätnej väzby na poskytované služby. Zisťovanie spokojnosti musí byť vedené v atmosfére, kde je prijímateľ braný vážne a vníma, že pracovníkom môže dôverovať. Spätná väzba je zaznamenávaná a je východiskom pre zmeny v prístupe. Poskytovateľ zabezpečuje, aby prijímatelia boli informovaní, ako ich spätné väzby boli využité.
4. Poskytovateľ aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov , vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby.

Podmienka 10. – Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby.

Štandard: Forma, rozsah a ciele poskytovania sociálnej služby, prístupy a metódy spolupráce s prijímateľom sú v súlade s individuálnymi potrebami a cieľmi prijímateľa a jeho sociálnej siete. Poskytovateľ pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej služby nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlady v tejto oblasti považuje za podnet pre zmeny.

Indikátory kvality:

1. Supervízia na všetkých možných úrovniach má u poskytovateľa stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nachádzania potenciálu učiacej sa organizácie.
2. Poskytovateľ zapája v čo najväčšej miere do hodnotenia kvality (súlady spôsobu poskytovania sociálnej služby s potrebami a cieľmi prijímateľov) samotných prijímateľov, členov ich sociálnej siete, pracovníkov zariadenia a spolupracujúce organizácie.
3. Poskytovateľ využíva skutočnosti zistené z hodnotenia pre zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám sú prístupné prijímateľom a verejnosti.
4. Poskytovateľ sleduje z pohľadu odbornosti vývoj metód a prístupov sociálnej práce, aktívne vyhľadáva možnosti stážových pobytov v kvalitných domácich aj zahraničných organizáciách a spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením.