

# Štandardy kvality poskytovania sociálnych služieb v Zariadení pre seniorov Senion n.o., Rudina

---

## Podmienky kvality sociálnej služby:

- Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách určil v § 104 a v prílohe 2 hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby.
- Nový zákon č. 485/2013 o sociálnych službách v prílohe 2 dopĺňa, upravuje a bližšie popisuje podmienky kvality stanovené zákonom č. 448/2008.
- Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby sú nástrojom na hodnotenie a zároveň zlepšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb. Sú cestou na zlepšenie toho, čo v sociálnych službách dobre nefunguje.
- Kvalitné sociálne služby sú také, ktoré umožnia prijímateľom sociálnych služieb žiť kvalitný život a byť spokojní. Konkrétne ide o to, aby prijímatelia boli tí, ktorí rozhodujú o tom, čo potrebujú a ľudia, ktorí s nimi pracujú im pomáhali hľadať cestu, ako to naplniť.

## Podmienky kvality sa hodnotia v 4 oblastiach:

### I. Oblasť

**Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd** - v troch kritériách sú rozpracované princípy, ktorými sa riadi organizácia pri poskytovaní sociálnych služieb, dané sú hodnoty pre garanciu podpory individuálnych potrieb klientov a zabezpečené právo klientov pre pokračovanie prirodzených vzťahov s rodinou a komunitou.

### Kritéria:

1. Základné ľudské práva a slobody.
2. Sociálny status prijímateľa sociálnej služby.
3. Vzťahy, rodina a komunita.

### II. Oblasť

**Procedurálne podmienky** - obsahuje desať kritérií, ktoré sú zamerané na klienta s cieľom určiť účel a obsah poskytovaných sociálnych služieb, stanoviť ich rozsah a formu, určiť postupy pri uzatváraní zmlúv, garantovať odborný prístup k riešeniu problémov, zabezpečiť postupy a pravidlá pri tvorbe individuálnych plánov, vytvoriť pravidlá na riešenie krízových situácií, zabezpečiť informácie v zrozumiteľnej forme, pomôcť klientom pri zabezpečovaní iných verejných služieb, zapojiť klientov do zlepšovania kvality služieb prostredníctvom zisťovania ich názorov a možností podávania sťažností, vytvoriť podmienky na hodnotenie poskytovaných služieb v súlade s potrebami klientov.

**Kritéria:**

1. Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby.
2. Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy.
3. Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
4. 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.
5. Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby.
6. Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.
7. Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych plánov.
8. Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopnosti a cieľov.
9. Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.
10. Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej služby.

**III. Oblasť**

**Personálne podmienky** - obsahuje štyri kritéria a je zameraná na zamestnancov, na plnenie ich kvalifikačných a odborných predpokladov, zabezpečenie ďalšieho vzdelávania a supervízie, uplatňovania kompetencií a plnenia počtu zamestnancov v súlade s právnymi predpismi.

**Kritéria:**

1. Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinnosti a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám.
2. Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškolenie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úlohu a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia.
4. Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.

#### **IV. Oblasť**

**Prevádzkové podmienky** - oblasť v štyroch kritériách určuje prevádzkové podmienky na poskytovanie sociálnych služieb, stanovuje informačnú stratégiu (poskytovanie informácií), hodnotí vypracovanie výročnej správy a záverečného účtu, stanovuje pravidlá na poskytovanie darov.

Organizácia s vypracovanými štandardmi oboznámi po úsekoch všetkých zamestnancov tak, aby sa stali ich pracovným nástrojom a aby ich aplikácia v praxi priniesla klientom zlepšenie každodenného života a spokojnosť s poskytovanými službami.

Hodnotenie kvality poskytovaných sociálnych služieb bude vykonávať ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny od budúceho roka na základe indikátorov v troch kvalitatívnych a kvantitatívnych úrovniach.

#### **Kritéria:**

1. Zabezpečenie prevádzkových podmienok zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytnutej sociálnej službe, ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme.
3. Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu.
4. Určenie pravidiel prijímania darov.

#### **Viacúrovňový systém hodnotenia podmienok kvality:**

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.

Ing. Branislav Urban  
Riaditeľ Senion, n.o.