	„DOMUM“, zariadenie sociálnych služieb Krškany	
	Štandardy kvality 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.	Strana 1/12

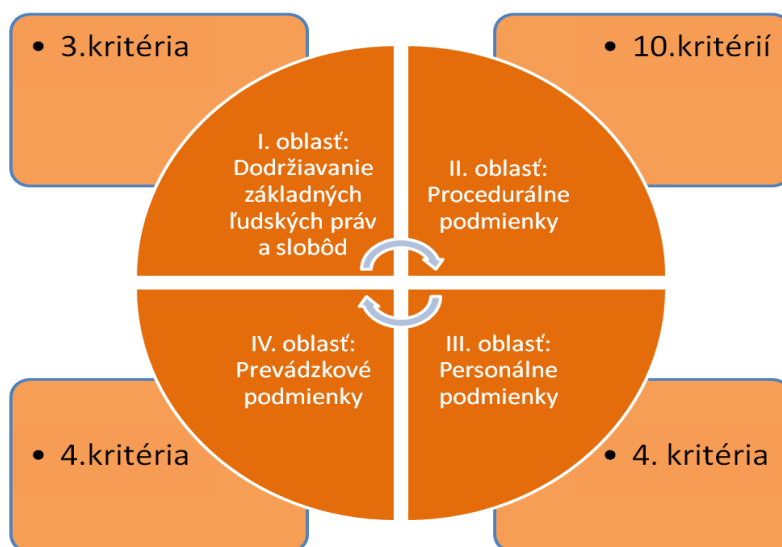
Podľa zákona o sociálnych službách, § 9 odsek 6 a 7 je poskytovateľ sociálnej služby povinný plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby, ktoré sú uvedené v prílohe č. 2 písm. A.

Táto príloha rozdeľuje podmienky kvality na štyri oblasti:

1. Oblasť: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd. Kritérium 1.1 – 1.3.
2. Oblasť: Procedurálne podmienky. Kritérium 2.1 – 2.10.
3. Oblasť: Personálne podmienky. Kritérium 3.1 – 3.4.
4. Oblasť: Prevádzkové podmienky. Kritérium 4.1 – 4.4.

Podmienky kvality sú definované v tzv. kritériách, ktoré sú očíslované. Celkovo ich je 21 a každé z nich má vypracovaný tzv. štandard a indikátory priradené ku každému štandardu. Indikátory sú rozpísané v troch skupinách, pričom každej skupine je pridelené príslušné bodové hodnotenie.

Podmienky kvality sa hodnotia v 4 oblastiach:



I. Oblasť

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

Kritérium 1.1 Základné ľudské práva a slobody.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany zabezpečuje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a rešpektovanie prirodzenej ľudskej dôstojnosti je prierezovým prístupom, ktorý sa uplatňuje vo všetkých činnostiach, prístupe personálu ku klientom aj sebe navzájom a vyhodnocovaní a zabezpečovaní vhodnej infraštruktúry. K tomu slúžia nasledovné opatrenia:

1. Zabezpečenie dostupnosti determinujúcej dokumentácie pre personál aj klientov poskytovateľa.
2. Vypracovanie postupov, pravidiel a podmienok dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v zariadení.
3. Školenia personálu k postupom, pravidlám a podmienkam dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v zariadení.
4. Realizácia v činnostiach podľa rozsahu pôsobnosti.
5. Validácia prijatých postupov, pravidiel a podmienok a ich prípadná úprava.

Kritérium 1.2 Sociálny status prijímateľa sociálnej služby.

Individuálne schopnosti, zručnosti, vedomosti a aktivita klientov sú považované za základné vstupy do individuálneho plánovania služieb. Zisťujú sa diagnostikou klienta a v priebehu realizácie individuálneho plánu ako aj počas bežného dňa. Z diagnostiky a iných nástrojov zisťovania sa vytvárajú požiadavky, ktoré sa potom premietajú do plánovania odborných, obslužných a ďalších činností.

K tomu slúžia nasledovné opatrenia:

1. Vypracovanie a pravidelná validácia písomných postupov podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí klientov .
2. Vstupné a priebežné diagnostikovanie klienta a realizácia individuálneho prístupu s využívaním individuálnych plánov .
3. Zabezpečenie zisťovania spokojnosti klientov so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby .
4. Hodnotenie súladu poskytovanej sociálnej služby s jej cieľmi a s potrebami klienta .
5. Zostavovanie voľnočasových aktivít a ponuka doplnkových služieb, ktorá zodpovedá potrebám klientov.

Realizácia informačnej stratégie

Kritérium 1.3 Vzťahy, rodina a komunita.

Sociálne vylúčenie klienta je jedno z najväznejších rizík poskytovania sociálnej služby pobytového typu. Preto v našom zariadení venujeme pozornosť sociálnym kontaktom klienta nielen s rodinou, ale aj s ostatnými príbuznými, priateľmi, známymi a ďalšími ľuďmi v internej komunite (ostatní klienti poskytovateľa) a v externej komunite (okolie poskytovateľa). Táto pozornosť sa prejavuje najmä v sledovaní početnosti kontaktov, v zisťovaní požiadaviek klienta na sociálny kontakt, v zohľadňovaní k jeho osobnosti a životného príbehu ako aj v našom aktívnom konaní, ak klient signalizuje neuspokojivé sociálne kontakty a vzťahy. Osobitná pozornosť sa venuje imobilným a čiastočne imobilným klientom, ako aj klientom bez rodinného zázemia.

K tomu slúžia nasledovné opatrenia:

1. Vstupné a priebežné diagnostikovanie klienta a realizácia individuálneho prístupu s využívaním individuálnych plánov. Súčasťou zisťovania musí byť aj sociálna a rodinná anamnéza a autobiografický portrét klienta.
2. Kvalitný adaptačný proces v rámci ktorého sa upresňuje individualita klienta, jeho sociálna a rodinná anamnéza a autobiografický portrét klienta.
3. Základné sociálne poradenstvo, ktorého súčasťou je aj podpora prirodzených väzieb na rodinu a komunitu aktívnou komunikáciou a možnosťou základného sociálneho poradenstva rodine klienta.
4. Zabezpečenie zisťovania spokojnosti klientov s kvalitou vzťahov a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby.
5. Zostavovanie voľnočasových aktivít a ponuka doplnkových služieb, ktorá zodpovedá potrebám klientov .

II. Oblasť

Procedurálne podmienky

Kritérium 2.1 Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby.

Účel a obsah poskytovania sociálnej služby sa premieta do poslania, vízie a cieľov „DOMUM“ Zariadenia sociálnych služieb Krškany. Poslanie vyjadruje zmysel existencie „DOMUM“ Zariadenia sociálnych služieb Krškany. Keďže „DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany je zriadené orgánom verejnej správy, poslanie sa viaže na zákon o sociálnych službách. Vízia sa vyhlasuje ako časovo ohraničený strategický rámec z ktorého vychádzajú ciele, plány a prístupy v poskytovaní sociálnych služieb.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany je organizáciou zriadenou NSK pre zabezpečenie plnenia úloh v oblasti sociálnych služieb. Strategická orientácia „DOMUM“ Zariadenia sociálnych služieb Krškany preto vychádza z Koncepcie rozvoja sociálnych služieb NSK.

Na základe výstupov z činností „DOMUM“ Zariadenia sociálnych služieb Krškany a požiadaviek zainteresovaných strán sa jedenkrát ročne prehodnocujú ciele, plány, prístupy v poskytovaní sociálnych služieb a preskúmava sa napĺňanie poslania a vízie „DOMUM“ Zariadenia sociálnych služieb Krškany. Na tomto procese sa môžu zúčastňovať všetky zainteresované strany. K tomu slúžia nasledovné opatrenia:

1. Vypracovanie a schválenie poslania a vízie „DOMUM“ Zariadenia sociálnych služieb Krškany a prístupov ku klientovi.
2. Spracovanie cieľov sociálnych služieb a plánov poskytovania sociálnych služieb.
3. Realizácia v odborných, obslužných a ďalších činnostiach.
4. Zverejnenie informácií a zabezpečenie spätnej väzby od zainteresovaných strán.
5. Monitorovanie, validácia a prehodnocovanie.

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

Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby sú údaje, ktoré podliehajú registrácii v zmysle zákona o sociálnych službách. Túto registráciu vykonáva Nitriansky samosprávny kraj. Zaregistrované údaje nie je možné operatívne meniť na základe voľného príjmu občanov. Preto je nutné zabezpečiť, aby nebol prijatý občan, pre ktorého sú zaregistrované a poskytované služby a priori zjavne nevhodné. K tomu slúžia nasledovné opatrenia:

1. Zabezpečenie včasnej informovanosti klienta o vhodnosti služby ešte pred podaním žiadosti o uzavretie zmluvy.
2. Preverenie posudku a rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu, aby nebol prijatý klient nevhodný do poskytovaných služieb.
3. Riadený rozhovor a diagnostika klienta samoplatcu k posúdeniu, či druh a variabilita sociálnych služieb môže splniť jeho potreby a očakávania.
4. Diagnostika klienta pri vstupe do adaptačného procesu a správne riadenie adaptačného procesu.
5. Správny výkon sociálneho poradenstva.
6. Validácia druhu, formy, rozsahu, miesta a času poskytovanej služby na základe vývoja požiadaviek cieľovej skupiny počas roka.

Kritérium 2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb sa uzatvára podľa požiadaviek § 74 zákona o sociálnych službách.

Špecifikácia ustanovení zákona je uvedená v Domácom poriadku, čl. 5 .

Kritérium 2.4 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.

Realizácia odborných činností pri poskytovaní sociálnych služieb sa opiera o písomne zadokumentované odborné postupy, ktoré sa nazývajú dokumenty postupov. Tieto sa spracovávajú a používajú podľa zásad riadenej dokumentácie. Okrem toho musia byť autorizované, to znamená, že sú vypracované na základe odborných publikácií, alebo na základe vlastného výskumu a vývoja. Východiskom je spracovaná vízia a poslanie poskytovateľa a definované odborné činnosti. Základnou zásadou je, že pokiaľ sú k dispozícii viaceré možné odborné postupy pre ten istý prípad, vyberie sa postup, ktorý je orientovaný na:

- individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby
- dodržiavanie holistického prístupu
- podporu aktívnej účasti a spolurozhodovania klienta

Zber výsledkov, monitorovanie a validácia postupu a spracovanie opatrení.

Kritérium 2.5 Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby.

Kľúčový pracovník si naštuduje /obnoví informácie z Autobiografického portrétu klienta.

Kľúčový pracovník si naštuduje záznam z adaptačného procesu klienta a záznam z posúdenia stavu a pripraví si ich na stretnutie interdisciplinárneho tímu (IT).

Individuálny plán s programom sociálnej rehabilitácie sa pripravuje po adaptovaní sa klienta.

Pripraví sa na úvodné stretnutie s klientom prostredníctvom otázok štruktúrovaného rozhovoru.

Naplánuje úvodné stretnutie s klientom, oznámi klientovi dátum a miesto stretnutia.

- Kľúčový pracovník si v spolupráci s opatrovateľským personálom preberie klienta na úvodné stretnutie k tvorbe IP-P SRHB.
- Kľúčový pracovník vykoná úvodné stretnutie a urobí zápis.
- Pri tom dodržiava nasledovné zásady:
 - ▶ Klient sa zúčastňuje prípravy IP-P SRHB na základe svojej slobodnej vôle.
 - ▶ Klient verbalizuje a definuje svoje osobné ciele sám a v prípade potreby s pomocou kľúčového pracovníka.
 - ▶ Ciele individuálneho plánu sú ciele klienta a sú definované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom ako „ciele spolupráce“.
 - ▶ Ciele IP sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom.
 - ▶ Ciele IP vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka.
 - ▶ Konkrétne ciele musia spĺňať podmienky „SMART“.
 - ▶ V prípade potreby kľúčový pracovník používa špeciálne techniky komunikácie a mapovanie potrieb a zabezpečuje informované rozhodnutie alebo podľa okolností asistované rozhodnutie.

V prípade, že klient odmietne spoluprácu pri príprave IP-P SRHB, vykoná kľúčový pracovník o tom zápis. Túto skutočnosť oznámi sociálnemu pracovníkovi, ktorý podľa toho ďalej postupuje .

Základné zásady pre tvorbu programu sociálnej rehabilitácie:

- ▶ Východiskovým podkladom je samotný individuálny plán klienta a diagnostika jeho zdravotného a sociálneho stavu. V posudzovaní sa zameriava hlavne na meranie a monitorovanie funkčnej sebestačnosti klienta vo viacerých oblastiach každodennej činnosti.

Program obsahuje ciele, ktoré sa majú dosiahnuť. Ciele zohľadňujú individuálne predpoklady a potreby klienta a nemali by byť v rozpore s cieľmi individuálneho plánu. Realizujú sa prostredníctvom techník ako je práca, činnosť, terapia, cvičenia a iné.

Realizácia sociálnej rehabilitácie sa vykonáva prostredníctvom odborných postupov a štandardov.

Ďalej sa používajú nasledovné :

- ▶ metódy: metóda reedukácie, metóda kompenzácie, metóda vyrovnávania sa s chybou;
- ▶ techniky: technika hovoreného slova, technika meditácie, technika pohybového rozvoja, technika rehabilitačného pôsobenia, technika relaxácie, technika pôsobenia

umenia, technika rekreácie a rekondície, technika situačných hier a aplikácia humoru, technika povzbudzovania, technika súťaživosti;

- ▶ nácviky: nácvik priestorovej orientácie a pohybu s palicou, nácvik sebaobslužných činností, nácvik manipulácie s peniazmi, nácvik klávesnicových zručností, nácvik práce s kompenzačnými a zdravotníckymi pomôckami, nácvik sociálnej komunikácie, nácvik predmetovej komunikácie, nácvik obrázkovej komunikácie, nácvik posunkovej komunikácie, nácvik rozhovoru, nácvik spoločenského správania sa, výučba Braillovo písma a typografie, nácvik získavania zručností vo vyhľadávaní a spracovaní informácií, nácvik počítačových zručností;
- ▶ tréningy: sebaobhajovania a asertívneho tréningu a využitia argumentácie v bežnom dennom živote, tréning v schopnosti rozhodovať sa, tréning v riešení problémov.

liečebné metódy:

- ▶ 5.1 Ergoterapia
- ▶ 5.2 Muzikoterapia (aktívna a pasívna, nácvik divadiel, nácvik piesní)
- ▶ 5.3 Arteterapia (enkaustika, muzikomal'ba)
- ▶ 5.4 Canisterapia, felinoterapia
- ▶ 5.5 Záhradná terapia
- ▶ 5.6 Snoezelen terapia
- ▶ 5.7 Reminiscenčná terapia
- ▶ 5.8 Biblioterapia
- ▶ 5.9 Pracovná terapia (práca s hlinou, pletenie košíkov, papierové pletenie)

Kritérium 2.6 Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany má vzhľadom na cieľovú skupinu a druh služieb spracované rizikové oblasti u svojich klientov a prijíma preventívne a v prípade potreby aj nápravné opatrenia. Aj keď je zariadenie s voľným pohybom klientov, vyhradzuje si právo monitorovania tohto pohybu a to predovšetkým vtedy, ak klient zariadenie opúšťa. V našom zariadení nemáme zriadenú tzv. bezpodnetovú miestnosť.

K zabezpečeniu realizácie kritéria slúžia nasledovné opatrenia:

1. Identifikácia rizikových oblastí, v ktorých by mohlo dochádzať k porušovaniu ľudských práv a slobôd a spracovanie preventívnych opatrení na predchádzanie porušovania ľudských práv a slobôd.
2. Identifikácia rizík, spracovanie a aplikácia preventívnych opatrení.
3. Spracovanie postupov a pravidiel používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia.
4. Školenie personálu.
5. Validácia spracovaných opatrení.

Kritérium 2.7 Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych plánov.

Poskytovanie informácií klientom a ich rodinným príslušníkom sa viaže na celý komplex činností v zariadení, ktoré zahŕňajú formálne aj neformálne nástroje. Základným

predpokladom je dobrá znalosť komunikačných možností klientov a rodinných príslušníkov, ako aj vzdelávanie personálu v komunikácii.

Na zabezpečenie kritéria slúžia nasledovné opatrenia:

1. Diagnostikovanie klientov so zameraním na komunikačné zručnosti, schopnosti a dispozície a tým aj na komunikačné potreby.
2. Zvolenie obvyklých komunikačných foriem a rozhodnutie, aké druhy informácií a akým spôsobom sa budú v nich podávať.
3. Školenie personálu ku komunikácii s klientom a rodinnými príslušníkmi.
4. Sociálne poradenstvo.

Kritérium 2.8 Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopnosti a cieľov.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany poskytuje potrebné informácie v spojení s plánovaním individuálnych cieľov ktoré sú súčasťou zachovávanía osobnej integrity a nezávislosti klienta a podpory jeho sociálnych kontaktov. Preto sa realizujú nasledovné opatrenia:

1. Sociálne poradenstvo.
2. Informovanie klienta o všetkých bežne dostupných verejných službách v okolí.
3. Stanovenie pravidiel pre prepravnú službu a doprovod klienta.
4. Spracovanie individuálnych cieľov v individuálnom pláne.

Kritérium 2.9 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.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich riešenie.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany má písomne vypracované vnútorné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností osôb na kvalitu a spôsob poskytovania sociálnej služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú vypracované v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa sociálnej služby (pravidlá ľahko čitateľného textu).

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb. Na zisťovanie spokojnosti poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb. „DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky vníma „DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.

Kritérium 2.9 Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej služby.

- Uskutočňuje ho manažér kvality v súčinnosti s tímom kvality po zavedení procesov a činností, ktoré sú predmetom merania a monitorovania, alebo po ich zmene. Zber prvých výsledkov sa uskutoční aj pri realizácii zlepšovateľských projektov. Uskutočňuje sa v perióde podľa harmonogramu merania a monitorovania. Efektívnosť a správnosť fungovania SMK sa zisťuje a hodnotí pravidelne jedenkrát ročne v rámci porady tímu kvality.
- K preskúmaniu pripraví manažér kvality sumarizáciu výsledkov z meraní a monitorovaní a predloží ju riaditeľke najneskôr do konca 15. 2. nasledujúceho roku. V prípade potreby a rozhodnutia riaditeľky sa môže vypracovávať aj niekoľkokrát ročne, alebo parciálne za sledovanú oblasť. V takom prípade určí riaditeľka manažérovi kvality primeraný termín na vypracovanie sumarizácie výsledkov.
- Riaditeľ po oboznámení sa so sumarizáciou navrhne dokument doplniť, alebo ho bez doplnenia odporučí na rokovanie tímu kvality.
- Tím kvality preskúma sumarizáciu výsledkov a vypracuje Záznam z preskúmania, ktorý má hodnotiaci charakter. Tím kvality v zázname analyzuje príčiny zistených skutočností a navrhne opatrenia na ďalšie zlepšenie systému manažerstva kvality. Záznam obsahuje a hodnotí najmä nasledovné časti:
 - ▶ Vyhodnotenie interných a externých auditov:
 - ▶ Hodnotenie spokojnosti príjemcu sociálnych služieb a relevantných záujmových subjektov.
 - ▶ Hodnotenie výkonnosti
 - ▶ Hodnotenie nezhôd
 - ▶ Hodnotenie nápravných a preventívnych opatrení
 - ▶ Hodnotenie plnenia opatrení z predchádzajúcich preskúmaní SMK manažmentom.
 - ▶ Zmeny, ktoré by mohli ovplyvniť systém manažerstva kvality.
 - ▶ Hodnotenie plnenia Politiky kvality a cieľov SMK
 - ▶ Odporúčania na zlepšenie a návrh zlepšovateľských projektov

Riaditeľ posúdi navrhnuté opatrenia vo vzťahu ku možnej realizácii a celkovému zabezpečeniu a rozhodne o prijatí, zmene alebo vylúčení opatrenia. Taktiež rozhodne o harmonograme implementácie a zodpovednostiach.

Samotná implementácia prebieha podľa schváleného plánu, respektíve podľa opatrení.

III. Oblasť

Personálne podmienky

Kritérium 3.1 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 sociálnych služieb a ich potrebám.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany má vypracovanú:

- **Schému internej komunikácie** s postupom internej komunikácie
 - na priebežne a aktuálne informovanie všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami.

- na priebežné, plánované, alebo mimoriadne pracovné stretnutia, porady interdisciplinárneho tímu k riešeniu aktuálnych potrieb klientov.
- Štruktúru zamestnancov v súlade so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami.
- **Karty pracovného miesta pre odborné, obslužné a ďalšie činnosti** v zmysle všeobecne platných právnych predpisov a v súlade so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami.

Kritérium 3.2 Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany má vypracovanú

- štruktúru zamestnancov v súlade so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami.
- **karty pracovného miesta pre odborné, obslužné a ďalšie činnosti** v zmysle všeobecne platných právnych predpisov a v súlade so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami.
- **Smernicu pre riadenie ľudských zdrojov, ktorá obsahuje:** Identifikácia činnosti, Zabezpečovanie ľudských zdrojov a práca s nimi, Princípy práce zamestnancov, Získavanie a výber nových pracovníkov, Prijímanie pracovníkov, Interné a externé školenia pracovníkov, plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, Adaptačný proces, Hodnotenie a motivácia pracovníkov, Ukončenie pracovného pomeru, Pracovné prostredie, BOZP, PO a hygiena.

Kritérium 3.3 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, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany má písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“).

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany 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 ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

Kritérium 3.4 Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie a realizuje hodnotenie supervízie.

IV. Oblasť

Prevádzkové podmienky:

Kritérium 4.1 Zabezpečenie prevádzkových podmienok zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Požiadavky na opravu a údržbu produkujú:

- klienti, čo obsahuje aj požiadavku na opravu a údržbu ich osobného majetku
- príbuzní klientov
- zamestnanci
- výsledky inventarizácie majetku
- plán údržby
- havarijné stavy
- V prípade, že požiadavka je predložená ústne, zaznamená ju službukonajúci personál do Knihy opráv.
- V prípade, že je výsledkom inventarizácie majetku, zaznamená sa do Knihy opráv s poznámkou, že ide o výsledok inventarizácie.
- V prípade, že je oprava a údržba plánovaná, nevykonáva sa nový záznam o požiadavke.

V prípade, že je požiadavka spôsobená havarijným stavom, spíše sa protokol v súčinnosti s povereným pracovníkom.

Vedúci Prevádzkovo-ekonomického úseku kontroluje Knihu opráv denne a podľa rozsahu poruchy a možnosti jej odstránenia rozhodne po konzultácii s údržbárom:

- Že sa porucha odstráni na mieste s použitím prostriedkov, ktoré sú dostupné v ZSS, O odstránení sa vykoná záznam do Knihy opráv.
- V prípade, že nutný nákup spotrebného materiálu, rozhodne riaditeľ o vykonaní nákupu a odstránení poruchy po nákupe. Nákup sa vykoná v súčinnosti s pracovníkom zodpovedným za verejné obstarávanie. O odstránení sa vykoná záznam do Knihy opráv.
- V prípade, že poruchu nie je možné odstrániť ani v súčinnosti so zriaďovateľom, vystaví riaditeľ ZSS objednávku na odstránenie poruchy externým dodávateľom.

Údržba sa realizuje v rozsahu:

- Neplánovaná údržba, ktorá obvykle súvisí s opravou.
- Pravidelná údržba podľa plánu.

O údržbe sa vedie záznam do : Knihy opráv a formuláru Požiadavka na odstránenie poruchy.

- Kontrolu odstránenia poruchy a kontrolu vykonania údržby vykonáva vedúci prevádzkovo-ekonomického úseku.
- O výsledku kontroly urobí záznam do Knihy opráv a formuláru Požiadavka na odstránenie poruchy.

Ak je odstránenie poruchy alebo údržba vykonaná externe, vykoná sa prevzatie so zápisom.

Kritérium 4.2 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.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany má písomne vypracovaný postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe na mieste, na ktorom sú sociálne služby poskytované, v miestnej komunite a na verejnosti a podľa neho postupuje.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe.

Informácie o sociálnej službe sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu.

Na poskytovanie informácií o sociálnej službe sú použité v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie. „DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany si overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách a získané poznatky aktívne premieta do informačnej stratégie.

Kritérium 4.3 Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu.

Výročná správa sa zostavuje na základe požiadaviek zákona o sociálnych službách a zákona o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy. Predpokladom realizácie je vykonanie nasledovných opatrení:

1. Zostavenie ročnej účtovnej závierky.
2. Overenie ročnej účtovnej závierky audítorom.
3. Zostavenie textu výročnej správy a jeho autorizácia.
4. Odovzdanie a zverejnenie výročnej správy.

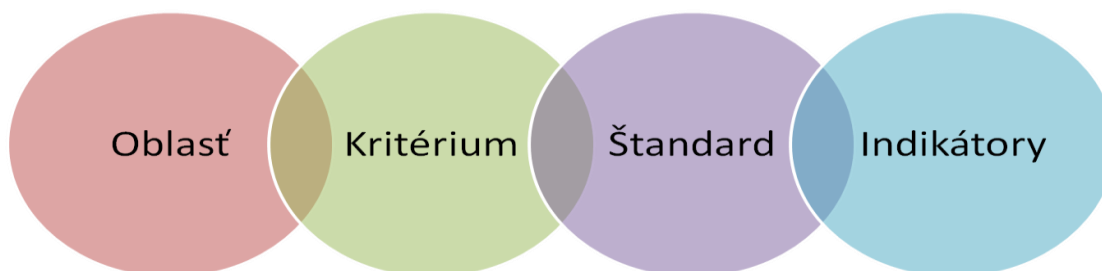
Kritérium 4.4 Určenie pravidiel prijímania darov.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany 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.

„DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb Krškany má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.

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.