

Centrum sociálnych služieb ANIMA
Jefremovská 634, 031 04 Liptovský Mikuláš
v zriaďovateľskej pôsobnosti Žilinského samosprávneho kraja

INTERNÁ NORMA č. 12/2025

Organizačná smernica

ŠTANDARDY KVALITY

Účel normy:	<i>Účelom normy je upraviť pravidlá vzťahujúce sa na pracovisko Centra sociálnych služieb ANIMA – Pracovisko Jefremovská. Interná norma upravuje práva a povinnosti prijímateľov a zamestnancov pracoviska ako aj práva a povinnosti medzi prijímateľmi sociálnych služieb a zamestnancami pracoviska navzájom.</i>
Oblasť platnosti:	<i>Interná norma je platná pre všetkých prijímateľov a zamestnancov Centra sociálnych služieb ANIMA.</i>

Vzťah k už vydaným interným normám:	Interná norma neruší inú internú normu
Gestorský úsek:	Sociálny úsek
Posúdil:	Mgr. Miroslava Kanderová
Vypracoval:	JUDr. Peter Majdek
Dátum schválenia:	1.8.2025
Dátum účinnosti:	15.8.2025

Schválil:

Centrum sociálnych služieb

ANIMA ⑨

Jefremovská 634, 031 04 Liptovský Mikuláš
IČO: 00647799 Tel.: 044/5533327
DIČ: 2020585325 Fax: 044/5531063



Ing. Peter Huťan
riaditeľ

I. POJMY

Poskytovateľ:	Centrum sociálnych služieb ANIMA so sídlom v Liptovskom Mikuláši
Hlavná tabuľa:	Tabuľa v priestoroch budovy, kde sa zverejňujú základné a iné dôležité informácie Na pracovisku Jefremovská: vo vstupnej hale Na pracovisku Smrečany: v hale za hlavným vchodom Na pracovisku Pálkovo centrum: pri vstupe do ubytovacej časti Na pracovisku Útulok: na chodbe pred miestnosťou sociálneho pracovníka
Webové sídlo:	www.jefremovska.dsszsk.sk
Schránka podaní:	Schránka určená na prijímanie vyjadrení, návrhov alebo sťažností umiestnená v blízkosti hlavnej tabule
Zákon o SS:	Zákon č.448/2008 Z. z.
Sociálne služby:	
ZNB:	Zariadenie núdzového bývania ako služba poskytovaná podľa § 29 zákona o SS
ZpS:	Zariadenie pre seniorov ako služba poskytovaná podľa § 35 zákona o SS
DSS:	Domov sociálnych služieb ako služba poskytovaná podľa § 38 zákona o SS
ŠZ:	Špecializované zariadenie ako služba poskytovaná podľa § 39 zákona o SS
DS:	Denný stacionár ako služba poskytovaná podľa § 40 zákona o SS

I. VÍZIA, POSLANIE A CIELE POSKYTOVATEĽA

VÍZIA

Víziou zariadenia je poskytovať bezpečné, dôstojné a podporujúce prostredie, v ktorom každý jednotlivec môže naplno rozvíjať svoj potenciál, žiť plnohodnotný život a byť plnohodnotným členom komunity. Klientom je poskytovaná dostatočne kvalitná sociálna služba, v rámci ktorej je podporovaná ich integrácia do spoločnosti. Prostredie je príjemné, čisté a bezbariérové. V zariadení sa dobre cíti klient ako aj zamestnanec, ktorého práca je zmysluplná, pracovná záťaž a odmeňovanie je spravodlivé. Víziou je vybudovanie dobrého mena a stabilné postavenie zariadenia v regióne.

POSLANIE

Poslaním zariadenia je poskytovať komplexné a kvalitné sociálne služby, ktoré podporujú integráciu ľudí v ťažkých životných situáciách, umožňujú im realizovať ich základné ľudské práva a slobody, zachovávajú ich ľudskú dôstojnosť. Poslaním je aj sústredenie sa na individuálny prístup, empatiu a podporu, aby sa zabránilo sociálnemu vylúčeniu a každý klient mal možnosť žiť plnohodnotný a kvalitný život v súlade so svojimi potrebami a schopnosťami.

CIELE:

					
KVALITA	INFORMOVANOSŤ	BEZBARIÉROVOSŤ	ODBORNOSŤ	HOSPODÁRNOSŤ	INOVATÍVNOSŤ

KVALITA

Zamestnávateľ poskytuje sociálne služby v súlade so štandardmi kvality sociálnej služby, ktoré definuje zákon upravujúci základné pravidlá o poskytovaní sociálnych služieb. Písomne vypracované postupy a metódy zabezpečujú, aby všetky zákonné požiadavky boli splnené. Interné normy sú prehľadne spracované, zaradené do jednotného registra a zamestnancom je zabezpečený neobmedzený prístup k týmto predpisom ako aj iným, ktoré súvisia s výkonom práce zamestnancov.

INFORMOVANOSŤ

Zamestnávateľ má vytvorený systém informovanosti medzi zamestnancami a to rovnako smerom od nadriadeného ako aj k nadriadenému. Vedenie zariadenia sa pravidelne stretáva za účelom vzájomnej informovanosti a riešenia aktuálnych tém. Následne potrebné a požadované informácie sú postúpené ďalším zamestnancom ich nadriadenými. Zamestnanci svoje požiadavky, návrhy alebo pripomienky adresované vedeniu zariadenia uplatňujú u svojho nadriadeného, ktorý je povinný sa nimi zaoberať, v opačnom prípade tieto uplatnia priamo u vedenia zariadenia.

BEZBARIÉROVOSŤ

Odstránenie fyzických ako aj mentálnych bariér. Nakoľko predmetom zariadenia je prevažne starostlivosť o starších a nevládných, často aj imobilných, je dôležité zabezpečiť bezbariérový prístup a to tak, aby prijímatelia nepociťovali žiadne obmedzenie. Zamestnávateľ považuje za rovnako dôležité mať bezbariérové spoločné priestory ako aj priestory, ktoré obývajú prijímatelia. Prioritou sú bezbariérové sociálne zariadenia, ktoré by uľahčili prístupnosť aj pre prijímateľov aj každodennú prácu zamestnancov opatrujúcich prijímateľov. Spomedzi mentálnych bariér je nevyhnutné odstrániť najmä nechúť k práci a neochotu zamestnancov.

ODBORNOSŤ

Zamestnávateľ má odborných zamestnancov, ktorý spĺňajú požadovanú odbornú kvalifikáciu a ich počet prevyšuje zákonom stanovený limit, zariadenie má vytvorený režim jasne vymedzených kompetencií, pravidiel, ktorými sa zamestnanci riadia a ktorých dodržiavanie je kontrolované. V prípade absencie niektorého zamestnanca v práci, je zabezpečené plnenie jeho úloh iným dostatočne kvalifikovaným zamestnancom a to tak, aby nebol narušený chod zariadenia.

HOSPODÁRNOSŤ

V časoch zvyšovania nákladov na energie je nevyhnutné hľadať úspory a to všade, kde táto úspora nie je na úkor kvality poskytovania sociálnych služieb. Takúto úsporu je možné dosiahnuť prevažne investíciami, ktorými sa dosiahne zníženie energetickej náročnosti. V rámci dosiahnutia tohto cieľa je potrebné sa zamerať na oblasti, kde je možné dosiahnuť túto úsporu najvýraznejšie. Cieľom zariadenia je znižovať množstvo spotrebovanej energie a to spôsobom, ktorým sa zabezpečí návratnosť investície. Ušetrené finančné prostriedky bude možné použiť na zveľadenie zariadenia.

INOVATÍVNOSŤ

U zamestnancov zariadenia je identifikovaný zvýšený stupeň zdravotného rizika ohrozenia zdravia. Zníženie takéhoto rizika zariadenie dosiahne zavedením inovácií, ktoré budú pre zamestnancov predstavovať uľahčenie práce. Cieľom je, aby zariadenie bolo vybavené dostatočnou manipulačnou technikou pre prácu

s imobilným klientom. K zjednodušeniu práce prispievajú aj inovácie v spôsobe zabezpečovania sociálnych služieb a v činnostiach zariadenia, ktoré s poskytovaním sociálnych služieb súvisia.

II. ŠTANDARDY KVALITY – PROCEDURÁLNE PODMIENKY

1.1 Kritérium

Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby

1. Poskytovateľ má v písomnej forme vypracovanú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju naplňuje a realizuje. Obsah tejto strategickej vízie, poslanie a ciele sú súčasťou tejto internej smernice, t. j. **IN-12/2025 – ŠTANDARDY KVALITY** a zároveň sú zverejnené na hlavnej tabuli a na webovom sídle poskytovateľa.
2. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.
3. Poskytovateľ vytvára priestor pre prijímateľov, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov. Prijímatelia, ich rodina a iné fyzické osoby môžu svoje návrhy podávať písomne na podateľni alebo prostredníctvom schránky podaní, ústne sociálnemu pracovníkovi poskytovateľa.

1.2 Kritérium

Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom

1. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom, pokiaľ to umožňuje voľná kapacita poskytovateľa. Ak poskytovateľ túto kapacitu nemá, poskytne sociálne poradenstvo žiadateľovi, ktorého informuje o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo o možnosti žiadať o poskytnutie požadovanej služby u iného subjektu.
2. Sociálny pracovník poskytovateľa transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie. Podrobnejší postup je upravený pre pracovisko Jefremovská v internej norme č. **IN-10/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Jefremovská**, pre pracovisko Pádkovo centrum v internej norme č. **IN-07/2024 – ZNB – proces poskytovania služby** a č. **IN-16/2025 – Špecializované poradenstvo pre ženy ohrozené násilím**, pre pracovisko Útulok v internej norme č. **IN-14/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY - Útulok**, pre pracovisko Smrečany v internej norme č. **IN-15/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Smrečany**.
3. Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Žiadnemu prijímateľovi nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k

národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku.

1.3 Kritérium

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

1. Poskytovateľ má vypracovaný transparentný a pre prijímateľa zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74 zákona o SS a to pre pracovisko Jefremovská v internej norme č. **IN-10/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Jefremovská**, pre pracovisko Pálkovo centrum v internej norme č. **IN-07/2024 – ZNB – proces poskytovania služby** a č. **IN-16/2025 – Špecializované poradenstvo pre ženy ohrozené násilím**, pre pracovisko Útulok v internej norme č. **IN-14/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY - Útulok**, pre pracovisko Smrečany v internej norme č. **IN-15/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Smrečany**.
2. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby v súlade s internou smernicou **IN 03/2024 – REGISTRATÚRNY PORIADOK**. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa. Poskytovateľ sociálnu službu neposkytne fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby.

1.4 Kritérium

Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby

1. Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a 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 (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Podrobnejší opis odborných činností je upravený pre pracovisko Jefremovská v internej norme č. **IN-10/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Jefremovská**, pre pracovisko Pálkovo centrum v internej norme č. **IN-07/2024 – ZNB – proces poskytovania služby** a č. **IN-16/2025 – Špecializované poradenstvo pre ženy ohrozené násilím**, pre pracovisko Útulok v internej norme č. **IN-14/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY - Útulok**, pre pracovisko Smrečany v internej norme č. **IN-15/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Smrečany**.
2. Poskytovateľ zabezpečuje vzdelávanie zamestnancov a to tak, aby odborní zamestnanci mali dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie. Zamestnanci pri nástupe do zamestnania sú informovaní o nastavených postupoch a pravidlách pri práci s prijímateľom.
3. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Prijímateľom je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú. Za týmto účelom môžu prijímatelia kontaktovať príslušného sociálneho pracovníka.

1.5 Kritérium

Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby

1. Poskytovateľ vypracúva individuálne plány prijímateľa na základe jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom a zamestnancami poskytovateľa, pri poskytovaní týchto druhov sociálnych služieb: Útulok, ZNB, ZpS, DSS, ŠZ a DS.
2. Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu.
3. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.
4. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi alebo jeho rodine. Bližšie podrobnosti o štruktúre a procese tvorby sú uvedené v interných normách: pre pracovisko Jefremovská v internej norme č. **IN-10/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Jefremovská**, pre pracovisko Pálkovo centrum v internej norme č. **IN-07/2024 – ZNB – proces poskytovania služby** a č. **IN-16/2025 - Špecializované poradenstvo pre ženy ohrozené násilím**, pre pracovisko Útulok v internej norme č. **IN-14/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY - Útulok**, pre pracovisko Smrečany v internej norme č. **IN-15/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Smrečany**.
5. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania.
6. Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory.
7. V procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ktorý špecifikuje starostlivosť, podporu a možnosti nezávislého života podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.

1.6 Kritérium

Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory

1. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote.
2. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaní kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity.
3. Prijímateľ má možnosť prijímania návštev a to v rozsahu uvedenom v príslušnom domácom poriadku toho ktorého pracoviska poskytovateľa. Prijímateľ má možnosť telefonického kontaktu prostredníctvom vlastného telefónu alebo v pracovné dni prostredníctvom sociálneho pracovníka a to v čase od 8h do 14h. Domáce poriadky pracovísk poskytovateľa podrobnejšie upravujú ďalšie možnosti poskytovania podpory v prepájaní a sieťovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami.
4. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite. Prijímateľia môžu využívať u poskytovateľa aj prepravnú službu podľa § 42 zákona o SS, ktorú poskytuje.

1.7 Kritérium:

Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia

1. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby pri realizácii jeho práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti. Poskytovateľ na pracovisku Jefremovská a pracovisku Smrečany poskytuje vybrané ošetrovateľské úkony prostredníctvom sestier a praktických sestier, u ktorých postupy sú vypracované v internej norme č. **IN-05/2025 – ODBORNÉ POSTUPY NA ZDRAVOTNOM ÚSEKU** a internej norme č. **IN-09/2025 – OŠETROVATEĽSKÁ ČINNOSŤ**. Poskytovateľ umožňuje vybraným všeobecným lekárom vykonávať zdravotné vyšetrenia a zdravotné úkony priamo v priestoroch zariadenia.
2. V prípade potreby zdravotných výkonov, ktoré nie je možné poskytovať v zariadení, má poskytovateľ pobytovej sociálnej služby vypracovaný postup pre zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov sociálnej služby a to v internej norme č. **IN 05/2025 – ODBORNÉ POSTUPY NA ZDRAVOTNOM ÚSEKU**.
3. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby zabezpečuje alebo realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmierňovanie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu predovšetkým prostredníctvom skríningu.

1.8 Kritérium:

Prevenca krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.

1. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií, postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, postupy a pravidlá na riešenie krízy a to pre pracovisko Jefremovská v internej norme č. **IN-03/2025 – PLÁN RIZÍK**, pre pracovisko Pádkovo centrum v internej norme č. **IN-07/2024 – ZNB – proces poskytovania služby** a č. **IN-16/2025 - Špecializované poradenstvo pre ženy ohrozené násilím**, pre Útulok v internej norme č. **IN-14/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY - Útulok**, pre Smrečany v internej norme č. **IN-15/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Smrečany**.
2. Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu a to v článku 16 a 17 internej normy č. **IN-06/2024 – ZÁKLADNÉ ĽUDSKÉ PRÁVA A SLOBODY**.
3. Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Tieto postupy a pravidlá sú podrobnejšie upravené pre pracovisko Jefremovská a pre pracovisko Smrečany v internej norme č. **IN-04/2025 – NETELESNÉ A TELESNÉ OBMEDZENIA**, pre pracovisko Pádkovo centrum v internej norme č. **IN-07/2024 – ZNB – proces poskytovania služby** a č. **IN-16/2025 - Špecializované poradenstvo pre ženy ohrozené násilím**, pre Útulok v internej norme č. **IN-14/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY - Útulok**, pre Smrečany v internej norme č. **IN-15/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Smrečany**.

1.9 Kritérium:

Ochrana pred zlým zaobchádzaním

1. Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu a to v internej norme č. **IN-04/2023 – Etický kódex**, v internej norme č. **IN-06/2024 – ZÁKLADNÉ ĽUDSKÉ PRÁVA A SLOBODY** a v internej norme č. **IN-04/2025 – NETELESNÉ A TELESNÉ OBMEDZENIA**.
2. Uvedené interné normy obsahujú aj preventívne opatrenia, aby prijímateľ nebol vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Tieto interné normy obsahujú opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania.
3. Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou v súlade s článkom 8 internej normy č. **IN-06/2024 – ZÁKLADNÉ ĽUDSKÉ PRÁVA A SLOBODY**, ktorý bližšie opisuje zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a ochrana mena.
4. Poskytovateľ na pracovisku Pádkovo centrum, v špecializovanom poradenstve pre ženy zažívajúce násilie a ohrozené násilím a ich deti pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. V prípade, že týranie, zneužívanie alebo zanedbávanie prijímateľov je preukázané, poskytovateľ vykoná v súlade so zákonom všetky právne úkony za účelov vyvodenia právnej zodpovednosti a to najmä prostredníctvom prijímateľa.

1.10 Kritérium:

Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

1. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu.
2. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytovanú sociálnu službu. Za týmto účelom poskytovateľ najmenej raz za dva kalendárne roky vyhotoví dotazník spokojnosti prijímateľa s poskytovaním sociálnej služby.
3. 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. Pravidlá podávania sťažností upravuje interná norma č. **IN 14/2024 – SŤAŽNOSTI**.
4. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov v zmluve o poskytovaní sociálnej služby o možnostiach pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu, možnostiach podania podnetov alebo sťažností.
5. Prijímateľ názory, pripomienky, podnety aj sťažnosti môže podať priamo na podateľni poskytovateľa alebo prostredníctvom na to určenej schránky podaní, prípadne elektronicky na adresu uvedenú na webovom sídle poskytovateľa.

1.11 Kritérium:

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

1. Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poradenský proces je spracovaný pre pracovisko Jefremovská v internej norme č. **IN-10/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Jefremovská**, pre pracovisko Pádkovo centrum v internej norme č. **IN-07/2024 – ZNB – proces poskytovania služby** a č. **IN-16/2025 - Špecializované poradenstvo pre ženy ohrozené násilím**, pre pracovisko Útulok v internej norme č. **IN-14/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY - Útulok**, pre pracovisko Smrečany v internej norme č. **IN-15/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Smrečany**.
2. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania.
3. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o poskytovaní sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby.

4. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

1.12 Kritérium:

Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru

1. Prijímateľ má možnosť slobodne komunikovať s kýmkoľvek, za tým účelom môže využívať vlastné dostupné komunikačné prostriedky. Pokiaľ prijímateľ nedisponuje vlastnými komunikačnými prostriedkami, môže o tieto požiadať sociálneho pracovníka, ktorý mu tieto prostriedky sprostredkuje (to platí počas pracovných dní v čase od 8h do 14h). Prístup k internetu je pre prijímateľov zabezpečený vo vyhradených priestoroch, o ktorých je prijímateľ informovaný pri prijímaní do zariadenia sociálnym pracovníkom.
2. Poskytovateľ sociálnej služby umožní prijímateľom pobytovej sociálnej služby prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt. Návštevy je možné prijímať v čase uvedenom v interných normách a to pre **pracovisko Jefremovská IN-02/2025 DOMÁCI PORIADOK – pracovisko Jefremovská, pre pracovisko Smrečany IN-09/2024 DOMÁCI PORIADOK – pracovisko Smrečany, pre pracovisko Pálkovo centrum IN 08/2024 DOMÁCI PORIADOK – Pálkovo centrum a pre pracovisko Útulok IN 11/2023 DOMÁCI PORIADOK – Útulok.**
3. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať v objekte poskytovateľa sociálnej služby (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia.

1.13 Kritérium:

Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

1. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou. Nižšie uvedené spôsoby informovania prijímateľov sú bližšie opísané v individuálnych plánoch jednotlivých prijímateľov.
2. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov najmä pri poskytovaní služieb ZNB, Útulok:
 - o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní,
 - o možnosti získania a udržiavania bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite,
 - o prístupe ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí.
3. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby:
 - v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb,
 - pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali,
 - ktorým ponúka pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.

1.14 Kritérium:**Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony**

1. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony. V prípade záujmu zo strany prijímateľa poskytovateľ informuje prijímateľa o najbližšom možnom mieste je poskytovaná sociálna služba podľa § 55 zákona o SS.
2. Zamestnanci zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi sociálnej služby vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť porozumieť informáciám a postupujú v súlade s internými normami č. **IN-04/2023 – ETICKÝ KÓDEX** a č. **IN-06/2024 – ZÁKLADNÉ ĽUDSKÉ PRÁVA A SLOBODY**.

1.15 Kritérium:**Dôverník v sociálnych službách**

1. Poskytovateľ pri pobytovom sociálnych službách umožňuje prijímateľovi sociálnej služby využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.
2. Prijímateľ je o tejto možnosti informovaný pri nástupe do zariadenia a táto informácia je aj súčasťou zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

III. ŠTANDARDY KVALITY – PERSONÁLNE PODMIENKY

2.1 Kritérium:

Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby

1. Pri nástupe nového zamestnanca je tento vždy poučený vedúcim zamestnancom o základných ľudských právach a zároveň je oboznámený z internou normou **IN 06/2024 ZÁKLADNÉ ĽUDSKÉ PRÁVA A SLOBODY**.
2. Zamestnávateľ zabezpečuje pre zamestnancov školenie v oblasti základných ľudských práv a slobôd prostredníctvom na túto oblasť kvalifikovaného tretieho subjektu.
3. Zamestnanci majú informácie v oblasti ľudských práv a slobôd ako aj uvedenú internú normu vždy prístupnú aj v elektronickej podobe, prípadne si ju môže vyžiadať u vedúceho zamestnanca.

2.2 Kritérium:

Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám.

1. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov, ktorá je súčasťou internej normy **IN 03/2023 ORGANIZAČNÝ PORIADOK**.
2. Počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a počet zamestnancov na počet aktuálneho počtu prijímateľov sociálnej služby je v súlade s prílohou č.1 zákona o SS. Na zachovanie požadovaného podielu ako aj podielu odborných zamestnancov k celkovému počtu zamestnancov dohliada personalista poskytovateľa.
3. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby. Tieto sú súčasťou kariet zamestnancov vedených personalistom poskytovateľa.

2.3 Kritérium:

Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

1. Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca.
2. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu jeho pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu. Ten je upravený v internej norme č. **IN 12/2023 – PRACOVNÝ PORIADOK**. Novému zamestnancovi je pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov.

2.4 Kritérium:

Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia

1. Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne napĺňovanie cieľov a poslania organizácie. Zariadenie má vypracovanú internú normu č. **IN 13/2023 – VZDELÁVANIE ZAMESTNANCOV**.
 2. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnej služby a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnej služby a efektívne využívanie ekonomických zdrojov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za dva roky. Zamestnanci majú písomne vypracované individuálne plány vzdelávania, ktoré personalista vyhodnocuje 1x za dva roky.
 3. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne 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.
- Zamestnanci sú informovaní o zmenách v oblasti sociálnych služieb a to buď na poradách riaditeľa alebo poradách organizovaných v rámci úseku.
 - Zamestnanci majú zabezpečený neobmedzený prístup k interným normám
 - Vhodné by bolo zriadiť spoločný server pre ukladanie rôznych druhov informácií, ktoré by boli dostupné pre všetkých zamestnancov

2.5 Kritérium:

Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

1. Poskytovateľ má písomne vypracovaný program supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Program je vyhotovovaný pre každý rok a na konci roka sa vyhodnotí v záverečnej správe. Podrobnosti o supervízii sú upravené v **IN č.12/2024 – SUPERVÍZIA**.
2. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni externej supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú alebo individuálnou formou. Supervízia je poskytovaná prevažne skupinovú formou pravidelne 1x ročne

IV. Štandardy kvality – PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

3.1 Kritérium:

Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby

1. Prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu sociálnej služby, počtu a potrebám prijímateľov sociálnej služby a sú v súlade s platnými právnymi predpismi. Osvetlenie priestorov poskytovateľa, vykurovanie a vetranie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Hygienické zariadenia umožňujú dostatok súkromia a sú oddelené pre mužov a pre ženy. Prijímatelia sociálnej služby majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam. Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím majú obmedzený prístup k hygienickým zariadeniam.
3. Podrobnosti o prevádzkových podmienkach sú upravené v prevádzkových poriadkoch jednotlivých pracovísk,

pre pracovisko Jefremovská 06/2021 – PREVÁDZKOVÝ PORIADOK pracoviska Jefremovská, schválené rozhodnutím RUVZ č. 2021/01396-02/270-MUDr.Hudák zo dňa 25.10.2021,

pre pracovisko Smrečany IN 13/2024 – PREVÁDZKOVÝ PORIADOK pracoviska Smrečany, schválený rozhodnutím RUVZ č. RUVZLM/OHŽPaZ/1458/7642/2024 zo dňa 4.10.2024,

pre pracovisko Pálkovo centrum IN 07/2021 - PREVÁDZKOVÝ PORIADOK pracoviska Pálkovo centrum, schválený rozhodnutím 2021/01398-02/272-MUDr.Hudák zo dňa 25.10.2021

pre pracovisko Útulok IN08/2023 – PREVÁDZKOVÝ PORIADOK pracoviska Útulok, schválený rozhodnutím RUVZ č. 2021/01397-02/271-MUDr.Hudák zo dňa 25.10.2021.

3.2 Kritérium:

Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.

1. Priestory určené na bývanie poskytujú prijímateľom pobytovej sociálnej služby dostatočný životný priestor v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a umožňujú mu realizovať jeho právo na nenarušovanie osobného priestoru.
2. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby si môžu samostatne uzamykať izby, okrem prípadu, ak by podľa individuálneho plánu prijímateľa uplatnenie tohto práva predstavovalo ohrozenie života alebo zdravia prijímateľa.
3. Muži, ženy, deti a seniori majú k dispozícii oddelené spálne s výnimkou partnerov, rodičov a detí. Prijímatelia sociálnej služby si určujú slobodne harmonogram dňa.
4. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby si môžu uschovávať osobné veci a majú dostupný vlastný uzamykateľný priestor na ich uloženie. Podmienky úschovy cenných vecí a hotovosti sú upravené v internej norme **č. IN 06/2023 – ÚSCHOVA CENNÝCH VECÍ A HOTOVOSTI.**

3.3 Kritérium:

Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečené oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám

1. Strava a nezávadná pitná voda sú k dispozícii v dostatočnom množstve, v dobrej kvalite a sú primerané kultúrnym preferenciám, zdravotným potrebám a požiadavkám prijímateľov pobytovej sociálnej služby.
2. Strava sa pripravuje za primeraných podmienok a priestory pre stravovanie sú kultúrne, vhodné a odrážajú stravovacie zvyklosti v komunite. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby nosia vlastné oblečenie a obuv, ktoré vyhovuje ich potrebám a osobným preferenciám.
3. Ak si prijímatelia pobytovej sociálnej služby nevedia alebo nemôžu zabezpečiť oblečenie a obuv, je im zabezpečené oblečenie a obuv, ktoré zodpovedá ich potrebám a osobným preferenciám vrátane kultúrnych, a je vhodné pre dané ročné obdobie a vykonávané aktivity.

3.4 Kritérium:

Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov

1. Poskytovateľ sociálnej služby disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby. Dispozícia objektov poskytovateľa sociálnej služby vedie k interakcii medzi prijímateľmi sociálnej služby a zamestnancami, medzi prijímateľmi sociálnej služby a návštevníkmi a medzi prijímateľmi sociálnej služby navzájom. Poskytovateľ sociálnej služby má špecificky navrhnuté priestory/miestnosti pre voľnočasové aktivity prijímateľov sociálnej služby.

3.5 Kritérium:

Určenie pravidiel prijímania darov

1. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania v internej norme č. **IN 10/2024 – PRIJÍMANIE DAROV**.
2. Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom s výnimkou darov nepatrnej hodnoty, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby.
3. Poskytovateľ sociálnej služby má zadaný účel použitia peňažného daru a pri nepeňažnom dare účel vyplýva z jeho charakteru.
4. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv.

andardy kvality poskytovanej sociálnej služby
I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY
1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby
1.2 Kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom
1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
1.4 Kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby
1.5 Kritérium: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby
1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a siet'ovanie ďalšej podpory
1.7 Kritérium: Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia
1.8 Kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.
1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním
1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby
1.11 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností
1.12 Kritérium: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru
1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou
1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony
1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách
blast': PERSONÁLNE PODMIENKY
2.1 Kritérium: Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby

2.2 Kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám.
2.3 Kritérium: Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
2.4 Kritérium: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia
2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

III. Oblasť: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

3.1 Kritérium: Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby
3.2 Kritérium: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.
3.3 Kritérium: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám
3.4 Kritérium: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov
3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

4. Proces tvorby stratégie, vízie, hodnôt a plánov poskytovania sociálnych služieb - Ing. PETER HUŤAN
5. Proces informačnej a komunikačnej stratégie – Mgr. ALENA HOLKOVÁ
6. Proces riadenia odborných činností – Mgr. ZUZANA ŠTEVČEKOVÁ
7. Proces implementácie základných ľudských práv a slobôd – Mgr. MIROSLAVA KANDEROVÁ
8. Proces riadenia ľudských zdrojov v spolupráci s (Energó – eko -služby) – Mgr. VIKTÓRIA PORUBENOVÁ
6. Proces riadenia finančných zdrojov. – JELA ŠTEVKOVÁ
7. Proces riadenia sťažností a pripomienok – Ing. ZUZANA DUDÁŠOVÁ
8. Proces interných auditov a kontrol – JUDr. PETER MAJDEK
9. Opatrovateľský proces
10. Ošetrovateľský proces – Mgr. ANNA DZUROŠKOVÁ
11. Proces podpory pri zabezpečovaní zdravotnej starostlivosti – Mgr. MONIKA MLYNARČÍKOVÁ
12. Proces prijímania a prepúšťania PSS Mgr. IVANA HORVÁTOVÁ
13. Proces bývania: Mgr. MÁRIA GRAJCIAROVÁ
14. Proces sociálneho poradenstva – Mgr. MARTINA SIHOTSKÁ
15. Proces individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie – Mgr. LUCIA MATEJOVÁ
16. Proces aktivizácie, rozvoja zručnosti a podpornej sociálnej siete PSS – Mgr. PETER HAMRÁČEK

IN-11/2025 – ŠTANDARDY KVALITY

IN-10/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Jefremovská

IN-07/2024 – ZNB – proces poskytovania služby

IN-14/2025 - Špecializované poradenstvo pre ženy ohrozené násilím

IN-12/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY - Útulok

IN-13/2025 – POSKYTOVANIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – pracovisko Smrečany

IN 03/2024 – REGISTRATÚRNY PORIADOK

IN-05/2025 – ODBORNÉ POSTUPY NA ZDRAVOTNOM ÚSEKU

IN-09/2025 – OŠETROVATEĽSKÁ ČINNOSŤ

IN-03/2025 – PLÁN RIZÍK, pre pracovisko Páľkovo centrum v internej norme

IN-06/2024 – ZÁKLADNÉ ĽUDSKÉ PRÁVA A SLOBODY.

IN-04/2025 – NETELESNÉ A TELESNÉ OBMEDZENIA, pre pracovisko Páľkovo centrum v internej norme č.

IN-04/2023 – Etický kódex, v internej norme č.

IN-04/2025 – NETELESNÉ A TELESNÉ OBMEDZENIA.

IN 14/2024 – SŤAŽNOSTI.

IN-02/2025 DOMÁCI PORIADOK – pracovisko Jefremovská, pre pracovisko Smrečany

IN-09/2024 DOMÁCI PORIADOK – pracovisko Smrečany, pre pracovisko Páľkovo centrum

IN 08/2024 DOMÁCI PORIADOK – Páľkovo centrum a pre pracovisko Útulok

IN 11/2023 DOMÁCI PORIADOK – Útulok.

N 03/2023 - ORGANIZAČNÝ PORIADOK.

IN 12/2023 – PRACOVNÝ PORIADOK.

IN 13/2023 – VZDELÁVANIE ZAMESTNANCOV.

IN č.12/2024 – SUPERVÍZIA.

IN 06/2023 – ÚSCHOVA CENNÝCH VECÍ A HOTOVOSTI.

IN 10/2024 – PRIJÍMANIE DAROV.

