






MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA – PODUNAJSKÉ BISKUPICE

Trojčonné námestie 11, 825 61 Bratislava

**Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby
podľa 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**

DENNÉ CENTRUM

Gestor dokumentu: Oddelenie sociálnych vecí, zdravotníctva a bytovej politiky		
<u>Vypracovala:</u> Mgr. Bibiána Guldanová vedúca odd. soc. vecí, zdravotníctva a bytovej politiky	<u>Podpis:</u> 	<u>Dátum:</u> 11.8.2021
<u>Overila:</u> Ing. Mariana Páleníková prednostka miestneho úradu	<u>Podpis:</u> 	<u>Dátum:</u> 14.8.2021
<u>Schválil:</u> Mgr. Zoltán Pék starosta 	<u>Podpis:</u>	<u>Dátum:</u> 14.8.2021

**Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby
podľa 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**

Poskytovateľ: Mestská časť Bratislava-Podunajské Biskupice, zapísaná v Registri poskytovateľov v Bratislavskom samosprávnom kraji, poskytuje v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) poskytuje tieto sociálne služby:

- § 41 Opatrovateľská služba
- § 42 Prepravná služba
- § 54 Odľahčovacia služba
- **§ 56 Denné centrum**

V súlade s § 104 zákona sa podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby hodnotia podľa prílohy č. 2 zákona. Príloha č. 2 časť A podrobne určuje

- 4 oblasti
 - dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd,
 - procedurálne podmienky,
 - personálne podmienky,
 - prevádzkové podmienky.
- kritériá,
- štandardy,
- a indikátory kvality poskytovanej sociálnej služby.

Účelom stanovenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby, ich realizácia a hodnotenie je najmä zvýšiť kvalitu života prijímateľov sociálnych služieb, obmedziť a eliminovať riziko ich sociálneho vylúčenia a naopak podporiť sociálnu inklúziu osôb odkázaných na poskytovanie sociálnej služby. Záujmom mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice je poskytovať sociálnu službu na vysokej profesionálnej úrovni, s akceptáciou potrieb a záujmov prijímateľa sociálnej služby.

I. oblasť: DODRŽIAVANIE ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD

1.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

Štandard: *Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia rasy, farby pleti, jazyka a náboženstva, či iného zmysľania, národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktorí si prijímateľ sociálnej služby vybral.*

Základné ľudské práva a slobody nielen prijímateľov sociálnej služby, ale všetkých občanov Slovenskej republiky sú zakotvené v Ústave Slovenskej republiky. Ochrana ľudských práv a slobôd je obsahom Všeobecnej deklarácie ľudských práv, najdôležitejšej európskej medzinárodnej ľudskoprávnej zmluvy Dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd, Európskej sociálnej charty, sú súčasťou zákona o sociálnych službách a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych noriem a pravidiel občianskeho spoluzitia.

Posyktovanie sociálnej služby mestskou časťou Bratislava-Podunajské Biskupice vychádza z Čl. 14 – 25 Ústavy Slovenskej republiky, ktoré definujú základné ľudské práva a slobody

- spôsobilosť každého na práva;
- právo na život;
- nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia,
- zákaz mučenia, krutého, neľudského či ponižujúceho zaobchádzania alebo trestu;
- osobná sloboda;

- zákaz nútených prác alebo služieb;
- právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena, na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do rodinného a súkromného života;
- ochrana pred neoprávneným zhromažďovaním, uverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe;
- právo vlastniť majetok;
- nedotknuteľnosť obydlia;
- listové tajomstvo, tajomstvo dopravovaných správ, iných písomností, ochrana osobných údajov;
- sloboda pohybu a pobytu, zákaz vyhostenia vlastného občana;
- sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery, právo zmeniť náboženské vyznanie a vieru, právo byť bez náboženského vyznania, verejne prejavovať svoje zmýšľanie, náboženstvo, vieru, zúčastňovať sa náboženských obradov, vyučovania náboženstva, organizácia cirkví.

Sociálna služba je poskytovaná na princípe dobrovoľnosti a výberu prijímateľa, zohľadňujúc základné ľudské práva a slobody každého prijímateľa sociálnej služby. Neoddeliteľnou súčasťou je dôraz na zachovanie jeho ľudskej dôstojnosti, posilňovanie jeho sebestačnosti, zabránenie jeho sociálnemu exklúzii a podpora jeho spoločenskej inklúzie.

Poskytovateľ rešpektuje náboženské vyznanie prijímateľa sociálnej služby resp. právo byť bez náboženského vyznania, rešpektuje možnosť prijímateľa slobodne vyjadrovať svoje názory, zamestnanci s ním môžu diskutovať v rámci spoločenskej normy.

Zamestnanci akceptujú osobnosť prijímateľa sociálnej služby, neignorujú ho a nezneužívajú ho. Dodržiavajú kultivovanú verbálnu komunikáciu, tykajú iba na návrh a so súhlasom prijímateľa sociálnej služby. Oslovujú prijímateľa sociálnej služby menom a prejavujú mu úctu.

Absolútne neprípustné voči prijímateľovi sociálnej služby, zakázané sú telesné tresty, psychické týranie, odopieranie základných potrieb, nedostatok stravy, neposkytnutie jedla alebo pitia, slovné urážky, zadržovanie peňažných prostriedkov.

Ochrana osobných údajov prijímateľa sociálnej služby je zaručená v zmysle Smernice pre ochranu osobných údajov GDPR č. 1/2020, podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zamestnanci sú oboznámení so Smernicou č. 2/2020 pre vybavovanie práv dotknutých osôb smerom k ich osobným údajom, Smernicou č. 3/2020 pre riešenie bezpečnostných incidentov v oblasti ochrany osobných údajov a Smernicou č. 5/2020 o používaní aktív so zreteľom na ochranu osobných údajov pre zamestnancov.

Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby sa pri výkone svojej práce riadia Etickým kódexom zamestnancov, zákonom č. 365/2004 Z.z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov.

Prijímateľa sociálnej služby majú možnosť prostredníctvom spätnej väzby vyjadriť svoju spokojnosť, resp. nespokojnosť ústne v komunikácii so zamestnancami príslušného oddelenia, s vedúcim zamestnancom, alebo písomne prostredníctvom podania podnetu, sťažnosti, e-mailom na adrese sekretariat@mupb.sk alebo kontrolor@mupb.sk

Prijímateľa sociálnej služby majú možnosť vyjadriť spokojnosť s úrovňou poskytovanej sociálnej služby formou dotazníka 1 x ročne. Za dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a protikorupčných opatrení sú zodpovední všetci zamestnanci, kontrolu vykonávajú vedúci zamestnanci.

1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby prostredníctvom iných sociálnych služieb, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.*

Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu ambulantnou formou s ohľadom na aktuálne potreby a požiadavky prijímateľov sociálnej služby s dôrazom na zachovanie vlastnej identity a maximálnej podpory udržania si súčasných schopností a zručností. Aktívne

zabezpečuje právo na prístup k individualizovanej podpore. Podporuje vytváranie pozitívneho dojmu o samotnom prijímateľovi sociálnej služby, voči ostatným prijímateľom a aj voči verejnosti. Z dôvodu podpory vyššie uvedeného, uskutočňuje poskytovateľ stretnutia zástupcov mestskej časti s prijímateľmi a posedenia prijímateľov s odborníkmi z rôznych oblastí podľa ich aktuálnych potrieb. Aktivity prijímateľov sociálnej služby v dennom centre prezentuje poskytovateľ v miestnej tlači aj na svojom internetovom sídle.

1.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitosti.*

Poskytovateľ sociálnej služby poskytovaním sociálnej služby v dennom centre (ďalej len „DC“) podporuje prijímateľa soc. služby pri zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí. Pri poskytovaní sociálnej služby v DC sa môžu do procesu zapájať aj rodinní príslušníci. Rodinní príslušníci alebo iné fyzické osoby môžu prijímateľa sociálnej služby do DC sprevádzať. Prijímateľ má možnosť aktívne sa realizovať podávaním návrhov pri tvorbe plánu činnosti, aj pri hodnotení činnosti DC. DC má podmienky na účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti prijímateľov zapracované v prevádzkovom poriadku denných centier mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice.

II. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby

Štandard: *Poskytovateľ má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel poskytovania sociálnej služby zameraný na zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.*

Sociálna služba DC je poskytovaná poskytovateľom sociálnej služby ambulantnou formou podľa § 56 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách. Cieľovou skupinou sú fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek, fyzické osoby s ťažkým zdravotným postihnutím alebo s nepriaznivým zdravotným stavom, rodičia s dieťaťom alebo starí rodičia s vnukom alebo vnučkou. V súlade so zákonom o sociálnych službách v znení neskorších predpisov sa v rámci poskytovania sociálnej služby v DC najmä:

- poskytuje sociálne poradenstvo (poskytujú zamestnanci mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice, oddelenie sociálnych vecí, zdravotníctva a bytovej politiky)
- zabezpečuje záujmová činnosť

Víziou, poslaním a cieľom je v zmysle KPSS, aby poskytovateľ sociálnej služby poskytoval kvalitnú službu pre seniorov a zdravotne znevýhodnených obyvateľov mestskej časti s dôrazom na udržanie zdravia, aktívneho života, sociálnych kontaktov, spoločenského uplatnenia, s prepojením na iné potrebné sociálne služby.

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

Štandard: *Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určené v súlade s princípmi subsidiarity.*

Poskytovanie sociálnej služby je prispôsobené aktuálnym potrebám a požiadavkám prijímateľov sociálnej služby so zreteľom na udržanie sociálnych kontaktov a spoločenského uplatnenia sa. Sociálna služba DC je poskytovaná na základe zápisu do registra poskytovateľov sociálnych služieb Bratislavského samosprávneho kraja registračné číslo 96/2009/3-OSV zo dňa 18.12.2009 v DC na Odeskej 35,

DC na Estónskej 3,
DC na Latorickej 4.

DC nemá právnu subjektivitu. Podmienky a charakter poskytovanej sociálnej služby sú upravené v prevádzkovom poriadku denných centier mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice. Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej činnosti. Záujmová činnosť je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktoré sú zamerané na rozvoj, schopnosti a zručnosti prijímateľa. Prevádzka DC je zabezpečovaná počas pracovných dní od pondelka do piatku v určených hodinách.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74.

S prijímateľmi sociálnej služby poskytovanej v DC sa neuzatvára zmluva.

2.4 Kritérium: 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 a odborného zamerania 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 sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spoluurozhodovania.

Počas odbornej práce s prijímateľom sa vykonáva sociálna práca zameraná na prijímateľa individuálne, ktorá zahŕňa podporovanie jeho schopnosti vyriešiť svoje problémy poskytovaním sociálneho poradenstva, ale tiež skupinová práca vo forme rôznych záujmových aktivít. V DC je poskytované sociálne poradenstvo, pri ktorom sú využívané metódy a techniky sociálnej práce. V rámci zabezpečovania záujmovej činnosti sa na nej aktívne zúčastňujú prijímatelia sociálnej služby. Prijímatelia sociálnej služby majú možnosť podieľať sa na plánovaní činnosti v DC. Aktivity realizujú za asistencie poskytovateľa sociálnej služby, prostredníctvom určeného zamestnanca.

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

Štandard: Sociálne služby § 33 až § 40 a § 57 sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálne služby.

Zákon č. 448/2008 Z. z. túto povinnosť neukladá pri poskytovaní sociálnej služby v DC neukladá.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Pri poskytovaní sociálnej služby má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia.

DC v súlade s Ústavou SR a zákonom č. 448/2008 Z. z. nepoužíva obmedzenia prijímateľov. V prípade vzniku rizikových, núdzových situácií vzniknutých ich pričinením používajú zamestnanci verbálnu komunikáciu, aktívne počúvanie. Ak by problémy pretrvávali, postupuje DC podľa interných predpisov (napr. prevádzkový poriadok DC).

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

Štandard: Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé

informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.

Poskytovateľ umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovaní sociálnej služby záujemcom o opatrovateľskú službu, rodinným príslušníkom, príp. iným osobám. Informácie sú prístupné osobne na miestnom úrade, na oddelení sociálnych vecí, zdravotníctva a bytovej politiky, sú dostupné ústnou formou, písomnou formou a elektronickou formou na internetovom sídle mestskej časti www.biskupice.sk, prostredníctvom obecných novín Biskupické noviny, prostredníctvom sociálnych sietí aj ústnym podaním – medzi priateľmi, susedmi, známymi. Postup pri poskytovaní informácií a pri sprístupňovaní informácií podľa zákona č. 211/200 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov, určuje samotná právna norma. Základ denných centier tvoria bývalí členovia Klubov dôchodcov. Nové aktivity otvorili denné centrá aj pre ostatných spoluobčanov, oprávnených využívať túto sociálnu službu.

Na pôde denných centier fungujú ako komunita Kluby dôchodcov. V DC sa tiež stretávajú členovia Jednoty dôchodcov SR. Členovia a členky sa podieľajú spoločne na príprave a realizácii aktivít, na spoločnom trávení voľného času niekoľkokrát do týždňa. Ich organizovaná činnosť nie je úplne pravidelná a dopredu naplánovaná. Hoci majú plán práce na polrok, často sa však na realizácii niektorej akcie dohodnú aj ad hoc.

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

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služieb aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.*

V DC sa uskutočňujú spoločné stretnutia so zamestnancami a vedúcou oddelenia sociálnych vecí, zdravotníctva a bytovej politiky, ktorí informujú o možnostiach využívania dostupných verejných služieb poskytovaných mestskou časťou, na území mestskej časti, na území mesta Bratislava aj na území bratislavského kraja.

2.9 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytované sociálne služby. 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.*

Spokojnosť s úrovňou poskytovanej služby služby v DC zisťuje poskytovateľ sociálnej služby rozhovormi s prijímateľmi sociálnej služby pri osobnom kontakte a sprostredkované od členov, zodpovedných osôb za činnosť v DC a od ich správcov. Pripomienky, podnety, návrhy, námietky či sťažnosti môžu prijímateľa podávať kedykoľvek správcovi DC, ktorý ich tlmočí zodpovedným zamestnancom oddelenia sociálnych vecí, zdravotníctva a bytovej politiky, vedúcej oddelenia ústnou aj písomnou formou, elektronicky prostredníctvom internetovej stránky poskytovateľa sociálnej služby na adresu sekretariat@mupb.sk. Každé písomné aj ústne podanie, zistenia a prípadné nezhody sú preverované a riešené bezodkladne, prijatím nápravných a preventívnych opatrení. Pri vybavovaní sťažností je uplatňovaná Smernica 3/2019 – Zásady o vybavovaní sťažností.

2.10 Kritérium: 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: Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.

Hodnotením prínosu a úrovne poskytovanej sociálnej služby v DC je spokojnosť alebo nespokojnosť prijímateľov sociálnej služby, počet podaných podnetov, návrhov, námietok, príp. sťažností. Spokojnosť s poskytovaním služby v DC vyjadrujú prijímatelia individuálne, pri osobnom kontakte so správcom DC, zamestnancami, vedúcou oddelenia sociálnych vecí, zdravotníctva a bytovej politiky a inými zamestnancami a vedúcimi pracovníkmi mestskej časti alebo písomným poďakovaním.

Konanie osôb zabezpečujúcich prevádzku a činnosť DC sú hodnotené nadriadenými zamestnancami mestskej časti podľa organizačnej štruktúry.

III. oblasť: PERSONÁLNE PODMIENKY

3.1 Kritérium: 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 sociálnej služby a ich potrebám.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízi, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnych služieb, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Organizačnú štruktúru zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby určuje Organizačný poriadok Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice zo dňa 1.7.2020.

Základnou podmienkou pri prijímaní nových zamestnancov je splnenie kvalifikačných predpokladov v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Pri výbere nového zamestnanca poskytovateľ sociálnej služby postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovno-právnej oblasti a antidiskriminačným zákonom. Charakteristika výkonu pracovnej činnosti zamestnancov na jednotlivých pracovných pozíciách je stanovená v pracovnej náplni každého konkrétneho zamestnanca a vychádza z Pracovného poriadku Miestneho úradu mestskej časti Bratislava-Podunajské Biskupice zo dňa 1.7.2020. Pri prijímaní nových zamestnancov na voľné pracovné miesta sa poskytovateľ riadi platnou legislatívou. Spôsob informovania o voľných miestach, priebeh výberového konania a informovanie o procese obsadzovania voľných miest je uskutočňovaný s dôrazom na zachovanie transparentnosti.

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

Štandard: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborný kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.

Podmienky poskytovateľa sociálnej služby ako zamestnávateľa konkretizuje Pracovný poriadok z 1.7.2020 v súlade so zákonom č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov, so zákonom č. 552/2003 Z. z. o výkone prác vo verejnom záujme, so zákonom č. 553/2003 Z. z. odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone prác vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a v súlade s platnou Kolektívnou zmluvou.

Súčasťou podmienok pri prijímaní nového zamestnanca mestskej časti sú kvalifikačné predpoklady

potrebné na výkon danej pracovnej činnosti. O výbere uchádzača rozhoduje zriaďovateľ, poskytovateľ sociálnej služby. Pri výbere uchádzača postupuje v súlade s platnými predpismi v pracovnoprávnej oblasti a antidiskriminačným zákonom. Kvalifikačné predpoklady na výkon určitých vybraných činností pri poskytovaní sociálnej služby určuje § 84 zákona č. 448/2008 Z. z. Zamestnávateľ je povinný poučiť zamestnanca o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a bližšie postupy stanovuje Štatút BOZP č. 7/2020 - Zásady, podmienky a prevencia v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

Pri obsadzovaní voľného pracovného miesta vychádza poskytovateľ z výberu na základe základnej dokumentácie uchádzača, ak budúci zamestnanec spĺňa zákonom predpísanú kvalifikáciu, podpíše pracovnú zmluvu v súlade s platnou legislatívou v pracovnoprávnej oblasti, dohodne proces nástupu na voľnú pracovnú pozíciu a zoznámi ho s priamym nadriadeným zamestnancom. Po absolvovaní školenia ochrany a bezpečnosti zdravia pri práci a požiarnej ochrany je priamym nadriadeným oboznámený s vnútornými smernicami, prevádzkou zariadenia a pracovnou náplňou. Priamy nadriadený oboznámi nového zamestnanca s vnútornými aktmi riadenia, s požiadavkami na plnenie úloh, začlení zamestnanca do pracovnej pozície, oboznámi ho s výkonom práce, určí zamestnanca, ktorý bude vykonávať jeho zručnosti, sleduje jeho prístup k úlohám, postoj k prijímateľom a zodpovednosť počas skúšobnej doby. Novoprijatý zamestnanec má vytvorené podmienky na priebežné vzdelávanie formou školení, kurzov, konferencií, odborných seminárov, supervízie a podobne.

3.3 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovanej 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.

Štandard: 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. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblasti ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

Poskytovateľ sociálnej služby sa stará o prehlbovanie kvalifikácie zamestnancov alebo o jej zvyšovanie, pretože má záujem na profesionálnom aj osobnostnom rozvoji svojich zamestnancov. Je v záujme poskytovateľa zabezpečiť, aby si ako zamestnávateľ udržal kvalifikovaných, lojálnych, aktívnych a spokojných zamestnancov. Mestská časť Bratislava-Podunajské Biskupice umožňuje zvyšovanie kvalifikácie zamestnancov účasťou na kurzoch, školeniach, odborných seminároch, taktiež v rámci supervízie a na pracovných poradách v priebehu roka. Naplnenie cieľa ďalšieho vzdelávania sa odvíja aj od ponúkaných vzdelávacích programov na určené témy.

3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, 21, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, 32, § 33 až 34, § 52 až 55 a § 57 má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou.

Zákon č. 448/2008 Z. z. neukladá povinnosť supervízie pri poskytovaní sociálnej služby v dennom centre. Zamestnanci oddelenia sociálnych vecí, zdravotníctva a bytovej politiky, ktorí sa podieľajú na tvorbe činnosti v DC, sa minimálne 1 x ročne zúčastňujú individuálnej a minimálne 1 x ročne skupinovej supervízie.

IV. oblasť: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

4.1 Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby

<p>a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.</p>
<p><i>Štandard: Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.</i></p>
<p>Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu v DC ambulatnou formou v priestoroch, ktoré sú určené pre DC a sú vo vlastníctve poskytovateľa sociálnej služby. Priestory v DC zohľadňujú požiadavky na realizáciu záujmovej činnosti. V každom je k dispozícii spoločenská miestnosť, kuchynka a hygienické zariadenie. Priestory DC sú vybavené základným nábytkom, pre prijímateľov je zabezpečený prístup k počítaču. Pre DC sú pravidelne zakupované hygienické potreby a všeobecný materiál. Poskytovateľ podporuje záujmovú činnosť a poskytuje finančné prostriedky na výlety, materiálne a interiérové vybavenie a prevádzkové náklady.</p>
<p>4.2 Kritérium: Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunitě a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam, videozáznam, internetová stránka)</p>
<p><i>Štandard: Pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje poskytovateľ sociálnej služby také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.</i></p>
<p>Poskytovateľ sociálnej služby umožňuje prístup k relevantným informáciám o poskytovanej sociálnej službe v DC budúcim záujemcom a verejnosti prostredníctvom obecných novín Biskupické noviny, informácií na internetovej stránke www.biskupice.sk, na sociálnych sieťach, na nástenkách v DC a na oddelení sociálnych vecí, zdravotníctva a bytovej politiky. Informácie sú dostupné ústnou formou, písomnou formou a elektronickou formou. Zverejňovanie povinných ako aj dobrovoľných informácií upravuje Smernica č. 9/2019 o príprave, schvaľovaní, evidovaní zmlúv, objednávok a faktúr, Pracovný poriadok a platná legislatíva.</p>
<p>4.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovanie výročnej správy</p>
<p><i>Štandard: Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou lebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a. Poskytovateľ, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovaný záverečný účet v súlade so všeobecne záväznými predpismi (§ 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy. Výročná správa alebo záverečný účet sú verejne prístupné, zverejnené v určenom termíne a sú v zrozumiteľnej forme.</i></p>
<p>Poskytovateľom sociálnej služby je mestská časť Bratislava-Podunajské Biskupice a v súlade so všeobecne záväznými predpismi § 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy písomne vypracováva záverečný účet za predchádzajúci rozpočtový rok, ktorý je verejne prístupný na webovej stránke https://www.biskupice.sk/miestny-urad/sluzby-mc/ekonomicke-a-sprava-majetku/rozpocet/ najneskôr do 30.6. príslušného kalendárneho roka.</p>
<p>4.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov</p>
<p><i>Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.</i></p>
<p>Zamestnanec poskytovateľa soc. služby nesmie nikdy dar vyžadovať ani ním podmieňovať úkony alebo kvalitu poskytovaných služieb. Princiipiálne platí všeobecný zákaz prijímania a poskytovania darčiekov.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby sa riadi Smernicou č. 5/2019 o oznamovaní protispoločenskej činnosti, podľa ktorej platí všeobecný zákaz akejkoľvek protispoločenskej činnosti. Oznamenie o takej činnosti je možné podať ústne, písomne, emailom na kontrolor@mupb.sk Politické a charitatívne dary sú prijímané obyčajne na najvyššej úrovni mestskej časti. Tieto dary sú zaradené do majetku mesta v súlade s platnou legislatívou a Všeobecne záväzným nariadením mestskej časti č. 6/2019 o zásadách hospodárenia s finančnými prostriedkami mestskej časti Bratislava – Podunajské Biskupice</p>