

**Národná politika kvality** stanovuje požiadavky na zvyšovanie kvality sociálnych služieb. Kládne dôraz na trendy uplatňované v rámci Európskej únie, s potrebou dodržiavania medzinárodných záväzkov SR v ľudskoprávnej oblasti. Cieľom je sústavné celonárodné zvyšovanie „štandardov kvality“

Zákon o sociálnych službách 448/2018 zavádza **povinnosť** poskytovateľa sociálnej služby plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č.2 písm. a) tohto zákona. Podrobne určuje kritériá, štandardy a indikátory kvality poskytovanej sociálnej služby.

Kritériá musia byť vypracované pre konkrétne podmienky ZpS. Následne bude prebiehať hodnotenie poskytovania sociálnych služieb. Kritériá sú členené do štyroch oblastí :

### **I. kritérium :Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd.**

Hodnotenie pozostáva z troch subkritérií týkajúcich sa dodržiavania základných ľudských práv a slobôd

- sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami
- podpora sociálneho statusu prijímateľa sociálnej služby
- podpora vzťahov s rodinou a komunitou

### **II. kritérium : Procedurálne podmienky.**

Pozostáva z 10 subkritérií zahŕňajúcich:

- Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie a ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby.
- Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy.
- Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
- 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.
- Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby.
- Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.
- Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.
- Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov.
- 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.

- 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.

### **III. kritérium : Personálne podmienky.**

Pozostáva zo 4 subkritérií:

- 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.
- Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
- Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie 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
- Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.

### **IV. kritérium : Prevádzkové podmienky.**

Zahŕňa 4 subkritéria:

- Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka).
- Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu.
- Určenie pravidiel prijímania darov

Zavedenie, plnenie a hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby je jedným zo základných nástrojov zvyšovania kvality života klientov v ZpS Bohunka, ich sociálneho začlenenia a odborného poskytovania sociálnych služieb s posilnením ľudsko-právneho rozmeru na potreby a osobnej preferencie klienta.