

## **Pripomienky k návrhu zákona o sociálnych službách**

(materiál MPSVR SR č. 14554/2008-II/1)

Predložená podoba návrhu zákona o sociálnych službách vo veľkej miere reflektuje návrhy a pripomienky poskytovateľov sociálnych služieb združených v platforme SocioFórum, ktoré predkladali počas prípravy tohto zákona v minulom období. Okrem niekoľkých zásadných pripomienok sa preto naše návrhy zameriavajú najmä na zvýšenie jednoznačnosti a zrozumiteľnosti jednotlivých ustanovení, aby sa predišlo rôznym výkladom pri implementácii zákona v praxi.

### **PRIPOMIENKY ZÁSADNÉHO CHARAKTERU**

#### **1. Finančný príspevok pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby – príloha č. 5**

Požadujeme zvýšiť sumy pri jednotlivých stupňoch odkázanosti do takej výšky, aby pokrývali celkovú cenu práce opatrovateľa. Pracovné a platové zaradenie opatrovateľa musí zodpovedať kvalifikačným požiadavkám, kladeným na túto činnosť v návrhu zákona a celkovej náročnosti jeho práce.

#### **2. Finančný príspevok na prevádzku**

Požadujeme nekrátiť finančný príspevok na prevádzku poskytovanej sociálnej služby u neverejných poskytovateľov podľa § 77 odsek 7, ak súčet finančných príspevkov a príjmov zo zaplatenej úhrady neprekračuje ekonomicky oprávnené náklady neverejného poskytovateľa na sociálnu službu.

Možná úprava: v § 77 ods. 7 sa nahradia slová „zníži o rozdiel medzi skutočnými príjmami zo zaplatenej úhrady sociálnej služby poskytovanej neverejným poskytovateľom sociálnej služby za príslušné obdobie a štandardnými príjmami na príslušné obdobie“ slovami „sa zníži tak, aby súčet finančných príspevkov a príjmov zo zaplatenej úhrady nebol vyšší ako ekonomicky oprávnené náklady poskytovateľa na sociálnu službu.“

#### **Odôvodnenie:**

Navrhovaný postup zabezpečí zdroje na pokrytie vyšších ekonomicky oprávnených nákladov neverejných poskytovateľov na poskytovanú sociálnu službu a zamedzí špekulatívnemu znížovaniu úhrad na úroveň štandardných príjmov verejných poskytovateľov.

Neprijatie nášho návrhu veľmi sťažuje situáciu najmä poskytovateľom, ktorých služby budú využívať viaceré obce, ktoré budú na jednej strane vykazovať rozdielne štandardné príjmy a výdavky, na druhej strane iné obce budú určovať výšku finančného príspevku podľa očakávaných/skutočných príjmov a výdavkov, ak nebudú mať porovnateľný druh služby.

### **3. Odhad ekonomických dopadov I.**

Z predloženého návrhu nie je možné vyčítať, či jednoznačné ustanovenie kompetencií medzi územnou a regionálnou samosprávou bude sprevádzané aj úpravami v decentralizácii financií. Ak obec bude posudzovať odkázanosť na umiestnenie v domove dôchodcov a v zariadení opatrovateľskej starostlivosti, mala by platiť náklady na poskytovanie tejto služby z vlastných zdrojov. Bude to tak v prípade, že prijímateľ služby uzavrie zmluvu so zariadením, ktoré zriadila obec alebo s neverejným poskytovateľom. Zdá sa, že v prípade zmluvy so zariadením, ktoré zriadil VÚC to už tak nebude a náklady bude hradiť VÚC. VÚC tak môžu chýbať zdroje na rozvoj tých sociálnych služieb, ktoré sú jej originálnou kompetenciou.

Na druhej strane môže dôjsť k diskriminácii medzi obcami, ktoré dostávajú dotáciu na prevádzku decentralizovaných DD a ZOS a ostatnými obcami v prípade, že naďalej bude pokračovať poskytovanie tejto dotácie.

Žiadame jednoznačné dodržanie princípu „kto posudzuje a rozhoduje, ten aj financuje“. VÚC by mali povinne poskytovať pomoc obciam pri plnení ich originálnych kompetencií len v prípade, že obec preukáže nadštandardnú potrebu služieb vzhľadom na svoju demografickú situáciu (napr. podiel 62 a viac ročných obyvateľov je vyšší ako 30 %, čo je dvojnásobok slovenského priemeru).

### **4. Odhad ekonomických dopadov II.**

V návrhu sa pre roky 2010 – 2011 plánuje len valorizácia odhadnutých nákladov pre rok 2009. Nepočíta sa s dopadmi starnutia obyvateľstva.

Netrváme na tom, aby to bolo riešené v návrhu zákona. Len pripomíname, že v každom prípade by to malo byť jedno z východísk pri spracovávaní národných priorít rozvoja sociálnych služieb, čo má zapísané ministerstvo ako svoju úlohu.

### **5. Jedenásta časť Dohľad nad sociálnymi službami**

V tejto časti je potrebné určiť požiadavky na ľudí, ktorí budú vykonávať dohľad: inšpektor a odborník. Inšpektor a odborník by mali mať prax v oblasti poskytovania sociálnych služieb a mali by absolvovať špecializovanú prípravu pre výkon tejto činnosti.

## **ĎALŠIE PRIPOMIENKY**

6. V § 10 navrhujeme poskytovateľovi ustanoviť aj povinnosť viesť aj register preventívnych opatrení, ktoré majú zamedziť prejavom hospitalizmu, pasivity a izolácie prijímateľov sociálnej služby.

7. V § 12 – navrhujeme zlúčiť písm. d) a e) do jedného druhu s názvom „podporné služby“.

Odôvodnenie:

Názov „sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií“ hovorí o forme, nie o obsahu služieb, čím sa odlišuje od ostatných druhov sociálnych služieb.

8. V § 17 ods. 3 do prvej vety za slovo „poskytovanie“ doplniť slová „dovoz alebo donáška“. Vypustiť vetu „Za stravnú jednotku sa považujú náklady na suroviny.“

Odôvodnenie:

Je potrebné vyčleniť z opatrovateľskej činnosti tie prípady, kedy sa poskytuje len donáška alebo dovoz obedov bez toho, aby sa poskytovala pomoc pri iných úkonoch sebaobsluhy. Keďže náklady na stravovanie majú byť hradené prijímateľom služby, je potrebné určiť aj celkové náklady na stravovanie, vrátane prípravy a výdaja stravy, likvidácie odpadu atď, pretože aj tie by sa mali premietnuť do ceny stravy.

9. V § 19 ods. 2 poslednú vetu doplniť nasledovne: „ako aj sociálnej práce vykonávanej sociálnymi pracovníkmi obce“.

10. V Piatej hlave navrhujeme zmenu poradia dielov: najprv prvý diel o terénnych a ambulantných službách, potom druhý diel o zariadeniach.

11. V § 35 navrhujeme minimálne doplniť vetu: „ak jej nemožno poskytnúť opatrovateľskú službu“.

12. V § 37 Rehabilitačné stredisko a § 38 Domov sociálnych služieb je kladený nízky dôraz na využívanie ďalších verejných služieb, napr. služieb zamestnanosti, s cieľom zvýšiť mieru sociálneho začleňovania klientov.

13. V § 41 ods. 1, písm.a) za slová „najmenej II“ doplniť slová „a najviac V“

Odôvodnenie:

Považujeme za racionálne poskytovať opatrovateľskú službu v domácnosti najviac 8 hodín v priebehu dňa (24 hodín).

14. § 41 ods. 2 doplniť vetu: „Ak rozsah úkonov zodpovedá stupňu III. a viac, výkon opatrovateľskej služby musí byť rozdelený aspoň do dvoch návštev klienta denne v prípade, že ide o osamelého prijímateľa služby“.

15. V § 41 ods. 4, písm. c) - aké sú to prípady ??

16. V § 42 doplniť nový odsek: „(4) Obec môže rozhodnúť aj o poskytovaní prepravnej služby dieťaťu, ktorému sa poskytuje starostlivosť podľa § 31.“

17. V § 48 vymeniť poradie: najprv opatrovateľskú službu, potom zariadenia.

18. § 49 - Ak lekár posudzuje odkázanosť podľa prílohy č. 3 – odsek 10 – ako to môže urobiť bez prítomnosti posudzovanej osoby – odsek 7?

19. V § 58 doplniť nový odsek: „(2) Na základe dohody s fyzickou osobou uvedenou v ods. 1 písm. b) a c) môže jedáleň zabezpečovať aj dovoz alebo donášku stravy“.

Odôvodnenie:

Rozpracovanie návrhu, uvedeného v bode 7.

20. V § 61 doplniť nový odsek: „(2) Fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím alebo s nepriaznivým zdravotným stavom má právo využiť služby špecializovanej sociálnej poradne aj pred posúdením jej zdravotného stavu a sociálnej situácie“.

21. V § 62 sú definované podmienky zápisu do registra poskytovateľov. Nie sú definované kvalifikačné požiadavky, resp. nie je určený obsah odbornej spôsobilosti predstaviteľov žiadateľa o zápis. Odsek 3 o tom hovorí len vo všeobecnej rovine a zameriava sa na formálnu stránku veci. Nehovorí o tom ani § 84, ktorý sa zaoberá len odbornými pracovníkmi.

22. V § 65 odsek 6, písm. d) doplniť nasledovne, „najmä podľa § 9 odsek 3, 4, 5 a 6 a § 61 odsek 7. Výnimky uvedené v § 112 odsek 1, 2 a 3 sa pri posudzovaní žiadostí o zápis do registra neuplatňujú. To neplatí, ak ide o zápis zariadení zriadených obcou a VÚC podľa zákona platného do 31. 12. 2008.

Odôvodnenie:

Nové zariadenia musia spĺňať požiadavky zákona od začiatku, nemôžu využívať výnimky. Požiadavka na kapacitu zariadenia v § 61 odsek 7 by mala byť stanovená striktnejšie. Takéto ustanovenie môže podporiť rozvoj terénnych a ambulatných služieb, kde nie je potrebné splniť toľko požiadaviek.

23. V § 69 – ak poskytovateľ nesúhlasí so závermi kontroly, mal by mať v takomto prípade právo požiadať o posúdenie úrovne sociálnych služieb Inšpektorát sociálnych služieb skôr ako ho samosprávny kraj vymaže z registra.

24. V § 70 doplniť nový odsek: „(2) Poskytovanie sociálnych služieb zdravotníckym zariadením musí byť priestorovo oddelené od poskytovania zdravotníckej starostlivosti“

25. V § 71 v odseku 3 – text „a) z vlastných zdrojov neverejného poskytovateľa sociálnej služby“ zaradiť ako písm. d).

26. V § 71 odsek 6 nahradiť slová „poskytovania sociálnych služieb podľa tohto zákona“ slovami „na podporu národných priorít rozvoja sociálnych služieb“.

27. V § 72 odsek 2 doplniť poslednú vetu o slová „, po odpočítaní nákladov na činnosti uvedené v § 16 ods. 1 písm. c)“  
v odseku 3 vypustiť slová“ s výnimkou činností uvedených v § 16 odseku 1 písm. c)“

Odôvodnenie:

Vzhľadom na zásadné pripomienky uvedené v bode 1 a 2 navrhujeme, aby v odseku 3 bola uvedená celková štruktúra ekonomicky oprávnených nákladov poskytovateľov na činnosti, ktoré vytvárajú sociálnu službu.

28. V § 73 ods. 1 – navrhujeme znížiť zostatok príjmu na úroveň životného minima

Odôvodnenie:

Ak zoberieme do úvahy, že prijímateľ sociálnej služby podľa § 72 odsek 4 neplatí za pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby pri úkonoch sebaobsluhy, nie je odôvodnená takáto vysoká miera ochrany klienta.

29. V § 73 ods. 2 – pri celoročných pobytoch navrhujeme neviazať garantovaný zostatok na životné minimum, ale na príjem prijímateľa služby, a to vo výške 10 %

Odôvodnenie:

Pri celoročných pobytoch navrhujeme ponechať diferencované zostatky príjmu, ktorým je hlavne starobný dôchodok. Rešpektuje sa tým princíp zásluhovosti a nie princíp absolútnej solidarity.

30. V § 73 navrhujeme vypustiť odseky 4 a 5.

Odôvodnenie:

Pri ambulantnej službe je poskytovanie stravovania vecou dohody. Nepovažujeme za potrebné upravovať zostatky.

31. V § 75 ods. 8 a 9 – navrhujeme vypustiť alebo presne definovať situácie, kedy môže nastať takýto prípad, ak v odsekoch 1 – 5 sa hovorí o povinnosti poskytovať finančný príspevok

32. V § 100 ods. 3 sa za slová „vyhodnocuje ich dodržiavanie“ dopĺňajú slová „podľa § 101.“ Posledná veta sa vynecháva.

33. Nový „§ 101 **Hodnotenie plnenia štandardov kvality sociálnych služieb**

(1) Plnenie štandardov kvality sociálnych služieb se hodnotí podľa stupňa splnenia jednotlivých kritérií systémom bodového hodnotenia.

(2) Štandardy kvality sociálnych služieb a spôsob hodnotenia kritérií sú uvedené v prílohe č. 2.

(3) Poskytovateľ sociálnych služieb (ďalej len „poskytovateľ“)

- a) spĺňa štandardy kvality sociálnych služieb výborne, ak celkový počet bodov činí 90 až 100 % z maximálneho celkového počtu bodov, ktorý môže podľa prílohy č. 2 dosiahnuť,
- b) spĺňa štandardy kvality sociálnych služieb dobre, ak celkový počet bodov činí 70 až 89 % z maximálneho celkového počtu bodov, ktorý môže podľa prílohy č. 2 dosiahnuť,
- c) spĺňa štandardy kvality sociálnych služieb dostatočne, ak celkový počet bodov činí 50 až 69 % z maximálneho dosiahnuteľného celkového počtu bodov podľa prílohy č. 2
- d) nespĺňa štandardy kvality sociálnych služieb, ak
  1. niektoré z kritérií, ktoré je označené v prílohe č. 2 ako zásadné, je hodnotené počtom bodov 1 alebo 0 alebo
  2. celkový počet bodov je nižší ako 50 % z maximálneho celkového počtu bodov, ktorý je možné dosiahnuť podľa prílohy č. 2.“

Paragrafy 101 až 116 sa prečísli na 102 až 117.

Odôvodnenie:

Preferujeme úpravu hodnotenia štandardov kvality v zákone pred interným systémom hodnotenia Inšpektorátu.

34. V § 102 navrhujeme nový odsek

“(2) Inšpektorát sociálnych služieb môže kontrolovanému subjektu podať vysvetlenie k výsledkom hodnotenia štandardov kvality, a tým napomôcť zavádzaniu systémov riadenia kvality u poskytovateľov sociálnych služieb najmä v počiatocnom období.”

Odôvodnenie:

Je dôležité, aby inšpektori neboli len kontrolórmi, ale aby v počiatočnom období pomohli poskytovateľom pri implementácii štandardov kvality tým, že s nimi predskutujú výsledky hodnotenia a poradia, čo a ako zmeniť k lepšiemu, príp. čoho sa vystríhať.

35. V § 114 odsek 3 navrhujeme zväžiť predĺženie lehoty na splnenie požadovaných kvalifikačných predpokladov opatrovateľov.

Odôvodnenie:

Existuje obava, že splnenie kvalifikačných predpokladov za situácie nedostatočného mzdového ohodnotenia povedie k odchodu opatrovateľiek do zahraničia, najmä v Bratislave.

## **OTÁZKY TERMINOLOGICKÉHO A INÉHO CHARAKTERU**

### **Typ poskytovateľov**

Návrh zákona v § 3 rozlišuje verejného a neverejného poskytovateľa. Verejného poskytovateľa zriaďuje alebo zakladá verejný orgán, neverejného poskytovateľa zakladá iný ako verejný orgán. Registrácia je povinná a rovnaká pre všetkých poskytovateľov.

Okrem toho zákon v § 75 rozlišuje neverejného poskytovateľa, ktorý neposkytuje sociálnu službu s cieľom dosiahnuť zisk a neverejného poskytovateľa, ktorého cieľom je dosiahnutie zisku. Tento tretí typ poskytovateľa nemá osobitné označenie – nazvime ho „súkromný“.

Nie je jasné, čo sa zo zákona vzťahuje na „súkromného“ poskytovateľa. Aké má práva a povinnosti tento poskytovateľ, aké práva a povinnosti má prijímateľ služby vo vzťahu k takémuto poskytovateľovi. Považujeme za potrebné prehľadne v jednom paragrafe zosumarizovať uvedené skutočnosti.

V tomto kontexte aj rozlišovanie verejný – neverejný nepovažujeme za celkom jednoznačné a zrozumiteľné.

### **Druhy služieb**

Jednotlivé služby sú popísané len základnými činnosťami, z čoho nie vždy vidno obsahové rozdiely medzi službami. Navrhujeme zväžiť splnomocnenie upraviť vyhláškou podrobnejší popis služieb.

### **Finančný príspevok pri odkázanosti FO na pomoc inej FO**

Tabuľku v prílohe 3 je potrebné doplniť poznámkou, že celkový rozsah odkázanosti na mesiac je možné na základe požiadavky prijímateľa služby a možností poskytovateľa rozložiť na všetky kalendárne dni alebo len na pracovné dni v mesiaci.

Je dôležité si uvedomiť, že každý stupeň odkázanosti má rozpätie 60 hodín do mesiaca, čo znamená, že potreba pomoci napr. u III. stupňa môže byť od 120 do 179 hodín.. Navrhujeme prepočítať výšku príspevku minimálne na strednú hodnotu daného stupňa, nie na tú najnižšiu ako je to v návrhu.

### **Zmena prístupu a terminológie**

Potreba zdôrazniť v zákone aktívnejší prístup k problematike sociálnych služieb niektorých poskytovateľov a prijímateľov vedie k záveru, aby sa zmenil cieľ posudzovania a pomoci. Navrhujú, aby cieľom posudzovania odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby bolo zistiť, akú mieru podpory inou fyzickou osobou prijímateľa služby potrebujú.

**Obsah štandardov kvality sociálnych služieb****Hodnotenie**

- a) 3 body, ak je kritérium splnené výborne,
- b) 2 body, ak je kritérium splnené dobre,
- c) 1 bod, ak je kritérium splnené dostatočne alebo
- d) 0 bodov, ak kritérium nie je splnené.

**1. Ciele a spôsoby poskytovania sociálnych služieb**

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ má písomne definované a zverejnené poslanie, ciele a zásady poskytovanej sociálnej služby a okruh osôb, ktorým je určená, a to v súlade so zákonom stanovenými základnými zásadami poskytovania sociálnych služieb, druhom sociálnej služby a individuálne určenými potrebami osôb, ktorým sa sociálna služba poskytuje;	áno
b) Poskytovateľ vytvára podmienky, aby osoby, ktorým poskytuje sociálnu službu, mohli uplatňovať vlastnú vôľu pri riešení svojej nepriaznivej sociálnej situácie;	áno
c) Poskytovateľ má písomne spracované pracovné postupy zaručujúce riadny priebeh poskytovania sociálnej služby a podľa nich postupuje;	áno
d) Poskytovateľ vytvára a uplatňuje vnútorné pravidlá pre ochranu osôb pred predsudkami a negatívnym hodnotením, ku ktorému by mohlo dôjsť v dôsledku poskytovania sociálnej služby.	nie

**2. Ochrana práv osôb**

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ má písomne spracované vnútorné pravidlá pre predchádzanie situáciám, v ktorých by v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby mohlo dôjsť k porušeniu základných ľudských práv a slobôd osôb, a pre postup, pokiaľ k porušeniu týchto práv osôb dôjde; podľa týchto pravidiel poskytovateľ postupuje;	áno
b) Poskytovateľ má písomne spracované vnútorné pravidlá, v ktorých vymedzuje situácie, kedy by mohlo dôjsť ku konfliktu jeho záujmov so záujmami osôb, ktorým poskytuje sociálnu službu, vrátane pravidiel pre riešenie týchto situácií; podľa týchto pravidiel poskytovateľ postupuje;	áno
c) Poskytovateľ má písomne spracované vnútorné pravidlá pre prijímanie darov; podľa týchto pravidiel poskytovateľ postupuje.	nie

**3. Rokovanie so záujemcom o sociálnu službu**

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ má písomne spracované vnútorné pravidlá, podľa ktorých informuje záujemcu o sociálnu službu zrozumiteľným spôsobom o	áno

možnostiach a podmienkach poskytovania sociálnej služby; podľa týchto pravidiel poskytovateľ postupuje;	
b) Poskytovateľ prerokuje so záujemcom o sociálnu službu jeho požiadavky, očakávania a osobné ciele, ktoré by vzhľadom k jeho možnostiam a schopnostiam bolo možné realizovať prostredníctvom sociálnej služby;	áno
c) Poskytovateľ má písomne spracované vnútorné pravidlá pre postup pri odmietnutí záujemcov o sociálnu službu z dôvodov stanovených zákonom; podľa týchto pravidiel poskytovateľ postupuje.	nie

#### 4. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ má písomne spracované vnútorné pravidlá pre uzatváranie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby s ohľadom na druh poskytovanej sociálnej služby a okruh osôb, ktorým je určená; podľa týchto pravidiel poskytovateľ postupuje;	áno
b) Poskytovateľ pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby postupuje tak, aby osoba rozumela obsahu a účelu zmluvy;	nie
c) Poskytovateľ dojednáva s osobou rozsah a priebeh poskytovania sociálnej služby s ohľadom na osobný cieľ závislý na možnostiach, schopnostiach a želaniach osoby.	nie

#### 5. Individuálne plánovanie priebehu sociálnej služby

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ má písomne vypracované vnútorné pravidlá podľa druhu a poslania sociálnej služby, ktorými sa riadi plánovanie a spôsob prehodnocovania procesu poskytovania služby; podľa týchto pravidiel poskytovateľ postupuje.	áno
b) Poskytovateľ plánuje spoločne s osobou priebeh poskytovania sociálnej služby s ohľadom na osobné ciele a možnosti osoby.	áno
c) Poskytovateľ spoločne s osobou priebežne hodnotí, či sú naplňované jej osobné ciele.	áno
d) Poskytovateľ má pre postup podľa písmena b) a c) pre každú osobu určeného zamestnanca.	áno
e) Poskytovateľ vytvára a uplatňuje systém získavania a odovzdávania potrebných informácií medzi zamestnancami o priebehu poskytovania sociálnej služby jednotlivým osobám.	nie

Plnenie kritérií uvedených v písmenách d) a e) se nehodnotí u poskytovateľa, ktorý je fyzickou osobou a nemá zamestnancov.

#### 6. Dokumentácia o poskytovaní sociálnej služby

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ má písomne spracované vnútorné pravidlá pre spracovanie, vedenie a evidenciu dokumentácie o osobách, ktorým sa poskytuje sociálna služba, vrátane pravidiel pre nazeranie do	áno



dokumentácie; podľa týchto pravidiel poskytovateľ postupuje.	
b) Poskytovateľ vedie anonymnú evidenciu jednotlivých osôb v prípadoch, keď to vyžaduje charakter sociálnej služby alebo na žiadosť osoby.	nie
c) Poskytovateľ má stanovenú dobu pre uchovanie dokumentácie o osobe po ukončení poskytovania sociálnej služby.	nie

### 7. Sťažnosti na kvalitu alebo spôsob poskytovania sociálnej služby

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ má písomne vypracované vnútorné pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností osôb na kvalitu alebo spôsob poskytovania sociálnej služby, a to vo forme zrozumiteľnej osobám; podľa týchto pravidiel poskytovateľ postupuje.	áno
b) Poskytovateľ informuje osoby o možnosti podať sťažnosť, akou formou sťažnosť podať, na koho je možné sa obracať, kto bude sťažnosť vybavovať a akým spôsobom a o možnosti zvoliť si zástupcu pre podanie a vybavovanie sťažností; s týmito postupmi sú rovnako preukazateľne zoznámení zamestnanci poskytovateľa.	áno
c) Poskytovateľ sťažnosti eviduje a vybavuje ich písomne v primeranej lehote.	nie
d) Poskytovateľ informuje osoby o možnosti obrátiť sa v prípade nespokojnosti s vybavením sťažnosti na nadriadený orgán poskytovateľa alebo na inštitúciu sledujúcu dodržiavanie ľudských práv s podnetom na prešetrenie postupu pri vybavovaní sťažnosti.	nie

### 8. Nadväznosť poskytovanej sociálnej služby na ďalšie dostupné zdroje

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ nenahrádza bežne dostupné verejné služby a vytvára príležitosti, aby osoba mohla takúto službu využívať.	áno
b) Poskytovateľ spolupracuje s právnickými a fyzickými osobami, ktoré osoba označí, v záujme dosahovania jej osobných cieľov.	nie
c) Poskytovateľ sprostredkováva osobe služby iných fyzických a právnických osôb podľa jej individuálne určených potrieb.	nie
d) Poskytovateľ podporuje osoby v kontaktoch a vzťahoch s prirodzeným sociálnym prostredím.	nie

### 9. Personálne a organizačné zabezpečenie sociálnej služby

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ má písomne stanovenú štruktúru a počet pracovných miest, pracovné profily, kvalifikačné požiadavky a osobnostné predpoklady zamestnancov; organizačná štruktúra a počty zamestnancov sú primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, jej kapacite a počtu a potrebám osôb, ktorým je poskytovaná.	áno
b) Poskytovateľ má písomne vypracovanú vnútornú organizačnú štruktúru, v ktorej sú stanovené oprávnenia a povinnosti jednotlivých zamestnancov.	nie

c) Poskytovateľ má písomne vypracované vnútorné pravidlá pre prijímanie a zaškoľovanie nových zamestnancov a fyzických osôb, ktoré nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s poskytovateľom.	nie
d) Poskytovateľ, pre ktorého vykonávajú činnosť fyzické osoby, ktoré nie sú s poskytovateľom v pracovnoprávnom vzťahu, má písomne spracované vnútorné pravidlá pre pôsobenie týchto osôb pri poskytovaní sociálnej služby; podľa týchto pravidiel poskytovateľ postupuje.	nie

Plnenie kritérií uvedených v písmenách a) až d) se nehodnotí u poskytovateľa, ktorý je fyzickou osobou a nemá zamestnancov.

### 10. Profesný rozvoj zamestnancov

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ má písomne vypracovaný postup pre pravidelné hodnotenie zamestnancov, ktorý obsahuje najmä stanovenie, vývoj a naplňovanie osobných profesných cieľov a potreby ďalšej odbornej kvalifikácie.	nie
b) Poskytovateľ má písomne spracovaný program ďalšieho vzdelávania zamestnancov.	nie
c) Poskytovateľ má písomne spracovaný systém výmeny informácií medzi zamestnancami o poskytovanej sociálnej službe.	nie
d) Poskytovateľ má písomne vypracovaný systém finančného a morálneho oceňovania zamestnancov.	nie
e) Poskytovateľ zabezpečuje pre zamestnanca podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.	nie

Plnenie kritérií uvedených v písmenách c) a d) se nehodnotí u poskytovateľa, ktorý je fyzickou osobou a nemá zamestnancov; kritériá uvedené v písmenách a) a b) sa na tohoto poskytovateľa vzťahujú primerane.

### 11. Miestna a časová dostupnosť poskytovanej sociálnej služby

Kritérium	Zásadné
Poskytovateľ určuje miesto a čas poskytovania sociálnej služby podľa druhu sociálnej služby, okruhu osôb, ktorým sa poskytuje, a podľa ich potrieb.	nie

### 12. Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe

Kritérium	Zásadné
Poskytovateľ má vypracovaný súbor informácií o poskytovanej sociálnej službe, a to vo forme zrozumiteľnej okruhu osôb, ktorým je služba určená.	nie

### 13. Prostredie a podmienky

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ zabezpečuje materiálne, technické a hygienické podmienky primerané druhu poskytovanej sociálnej služby a jej kapacite, okruhu osôb	nie

a individuálne určeným potrebám osôb.	
b) Poskytovateľ poskytuje pobytové alebo ambulantly sociálne služby v takom prostredí, ktoré je dôstojné a zodpovedá okruhu osôb a ich individuálne určeným potrebám.	nie

Plnenie kritéria uvedeného v písmene b) se nehodnotí u poskytovateľa, ktorý neposkytuje sociálne služby v zariadení sociálnych služieb.

#### 14. Núdzové a havarijné situácie

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ má písomne definované núdzové a havarijné situácie, ktoré môžu nastať v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby, a postup pri ich riešení.	nie
b) Poskytovateľ preukazateľne oboznamuje zamestnancov a osoby, ktorým poskytuje sociálnu službu, s postupom pri núdzových a havarijných situáciách a vytvára podmienky, aby zamestnanci a osoby boli schopné stanovené postupy použiť.	nie
c) Poskytovateľ vedie dokumentáciu o priebehu a riešení núdzových a havarijných situácií.	nie

Plnenie kritéria uvedeného v písmene b) se nehodnotí u poskytovateľa, ktorý je fyzickou osobou a nemá zamestnancov.

#### 15. Zvyšovanie kvality sociálnej služby

Kritérium	Zásadné
a) Poskytovateľ priebežne kontroluje a hodnotí, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s definovaným poslaním, cieľmi a zásadami sociálnej služby a osobnými cieľmi jednotlivých osôb.	nie
b) Poskytovateľ má písomne vypracované vnútorné pravidlá pre zisťovanie spokojnosti osôb so spôsobom poskytovania sociálnej služby.	nie
c) Poskytovateľ zapája do hodnotenia poskytovanej sociálnej služby aj zamestnancov a ďalšie zainteresované fyzické a právnické osoby.	nie
d) Poskytovateľ využíva sťažnosti na kvalitu alebo spôsob poskytovania sociálnej služby ako podnet pro rozvoj a zvyšovanie kvality sociálnej služby.	nie

V Bratislave, 2. júla 2008

V mene výboru SocioFóra predkladá: Helena Woleková

---

Sociofórum, c/o:

SOCIA – nadácia na podporu sociálnych zmien, Legionárska 13, 831 04 Bratislava, tel. 02 –55645214 –5,  
petijova@socia.sk