

Štandardy kvality sociálnych služieb - Komunitné centrum

Poskytovateľ: TENENET o.z.

Adresa sídla: Lichnerova 41, 903 01 Senec

Prevádzky:

KC Senec, Lichnerova 39, 903 01 Senec

KC Jánovce, Hlavná 29, 925 22 Veľké Úľany (Jánovce)

Prehľad kritérií, štandardov a indikátorov, ktoré tvoria Prílohu č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. S postupmi a s pravidlami, spracovanými v súlade s uvedenou prílohou zákona, ako poskytovateľ oboznamujeme svojich zamestnancov aj prijímateľov sociálnych služieb. Pri jednotlivých kritériách uvádzame prehľad dokumentácie, v ktorej môže byť špecifikované napĺňanie daného štandardu v podmienkach konkrétneho komunitného centra či poskytovateľa, tiež v rámci každého kritéria je uvedená relevantná oblasť Štandardov komunitných centier, ktorá opisuje spôsob jeho napĺňania v podmienkach sociálnej služby komunitného centra. Štandardy boli vypracované na základe publikácie Štandardy kvality sociálneho poradenstva (Mydlíková, 2004) a Štandardy komunitných centier (Čerešníková, Hapalová, Momot, Oláh, Rusnáková, 2017). Prílohou tohto centrálného dokumentu sú 4 štandardy:

Ľudsko-právne štandardy KC

1. Východiskové dokumenty uplatňovania základných ľudských práv a slobôd
2. Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb komunitného centra
3. Pravidlá, ktoré v praxi účinne zamedzujú porušovanie práv prijímateľov služieb komunitného centra
4. Situácie možného konfliktu záujmov a pravidlá, ktoré im predchádzajú
5. Ochrana osobných údajov
6. Pravidlá medializácie z hľadiska ochrany prijímateľov služieb komunitného centra

Prevádzkové štandardy KC

1. Definícia sociálnej služby komunitné centrum
2. Vznik, história a poslanie KC
3. Cieľové skupiny komunitného centra
4. Princípy a hodnoty práce v komunitnom centre
5. Priestorové štandardy v komunitnom centre
6. RUVZ prevádzkový poriadok v komunitnom centre
7. Časové štandardy v komunitnom centre

8. Krízový plán komunitného centra a register telesných a netelesných obmedzení
9. Financovanie komunitného centra a postup prijímania darov a dotácií
10. Postup získavania spätnej väzby od prijímateľov sociálnej služby
11. Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky

Personálne zabezpečenie KC

1. Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov
2. Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornosti a spôsobilosti zamestnancov
3. Plán supervízie
4. Plán spolupráce s ostatnými aktérmi v danej lokalite

Procedurálne štandardy KC

- 1 Odborné intervencie a metódy komunitného centra
- 2 Pracovná náplň činností pracovníkov komunitného centra, týždenný a mesačný plán činností komunitného centra
- 3 Jednanie so záujemcom o službu a zmluva o poskytovaní sociálnej služby komunitného centra
- 4 Spisová dokumentácia prípadu prijímateľa sociálnej služby v komunitnom centre
- 5 Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností komunitného centra

Vypracovala: PhDr. Elena Kopcová, PhD.
Senec, 28.12.2020



TENENET o.z.
Lichnerova 41, 903 01 Senec
IČO: 42255015 DIČ: 2023343729
Tel.č.: 0905 934 384
nora@tenenet.sk
www.tenenet.sk

I. Oblasť: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

Kritérium	1.1 Základné ľudské práva a slobody
Štandard	Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva či iného zmysľania národného, alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo k: etnickej skupine, majetku, rodu, alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si vybral prijímateľ sociálnej služby.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a aktívne zabezpečuje ich dodržiavanie v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a s princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si vybral prijímateľ sociálnej služby.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby predovšetkým aktívne zabezpečuje ochranu pred: diskrimináciou, neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa: medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.</p>
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 3 Princípy a hodnoty práce v komunitnom centre; 4 Ochrana práv užívateľov služieb komunitného centra;</p> <p>V prípade neverejných poskytovateľov – Štatút, Stanovy;</p> <p>Zriaďovacia listina KC;</p> <p>Prevádzkový poriadok KC (najmä časť riešenia krízových situácií);</p> <p>Postup jednania so záujemcom o službu;</p> <p>Pravidlá a práva užívateľov služieb;</p> <p>Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce;</p> <p>A ďalšie.</p>

Kritérium	1.2 Sociálny status prijímateľa sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na vzdelanie, prípravu na zamestnávanie a prístup k individualizovanej podpore.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, aj smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.</p>
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 3 Princípy a hodnoty práce v komunitnom centre;</p> <p>Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností⁹⁷;</p> <p>Individuálne plány (ak ich KC vytvára);</p> <p>Webová stránka, informačné materiály a letáky;</p> <p>A ďalšie.</p>

Kritérium	1.3 Vzťahy, rodina a komunita
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a v 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 príležitostí.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti a aktívne ich realizuje, pričom v plnej miere rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity. Poskytovateľ dodržiava právo na rovnosť príležitostí.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 3 Princípy a hodnoty práce v komunitnom centre; 4 Ochrana práv užívateľov služieb komunitného centra; 5.6 Postavenie komunitného centra v kontexte iných verejných služieb</p> <p>Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností zameraných na prácu s rodinami⁹⁸;</p> <p>Zakladajúce dokumenty (napr. Stanovy, Štatút, Zriaďovacia listina KC);</p> <p>Dokumentácia partnerstiev (napr. zoznam partnerských a spolupracujúcich inštitúcií, dohody o spolupráci);</p> <p>Dokumentácia dobrovoľníckeho programu;</p> <p>Dokumentácia o zrealizovaných komunitných aktivitách;</p> <p>Individuálne plány (ak ich KC vytvára);</p> <p>A ďalšie.</p>

II. Oblasť: Procedurálne podmienky

Kritérium	2.1 Vymedzenie cieľa a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu voči prijímateľovi sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a na rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a cieľ 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 voči prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k: spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme presne definovanú a zverejnenú strategickú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb, a aktívne ju naplňuje aj realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý prijímateľa sociálnej služby vedie k spoluzodpovednosti, ku spolurozhodovaniu a ku splnomocňovaniu, a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby pre prijímateľov sociálnych služieb, pre ich rodinu a pre iné fyzické osoby vytvára priestor na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať ku strategickej vízii, k cieľom, ku stratégii a k plánu poskytovania sociálnej služby a aby takto podporili zabezpečenie súladu cieľa a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 2 Sociálna služba Komunitné centrum; 5.1 Účel a obsah sociálnej služby Komunitné centrum;</p> <p>Plán činnosti komunitného centra a jeho pravidelné aktualizácie;</p> <p>v prípade neverejného poskytovateľa – Stanovy, Štatút;</p> <p>Zriaďovacia listina komunitného centra;</p> <p>Webová stránka, letáky;</p> <p>A ďalšie.</p>

Kritérium	2.2 Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) 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 určované v súlade s princípmi subsidiarity.
Indikátor	Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnych služieb plne zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 5.2 Činnosti, metódy a techniky práce komunitného centra, 5.3 Forma a rozsah poskytovania sociálnej služby Komunitné centrum;</p> <p>Plán činnosti komunitného centra;</p> <p>Prevádzkový poriadok komunitného centra;</p> <p>Otváracie hodiny a časový rozpis poskytovaných služieb, aktivít a činností;</p> <p>Mesačné a týždenné plány činností;</p> <p>Postup (metodika) jednania so záujemcom o službu;</p> <p>Webová stránka; letáky;</p> <p>A ďalšie.</p>



Kritérium	2.3 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.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný určený postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a o povinnostiach, ktoré vyplývajú pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 5.4 Jednanie so záujemcom o službu a dohoda o poskytovaní sociálnej služby, 5.5 Spôsob evidencie užívateľov služieb komunitného centra a ochrana osobných údajov;</p> <p>Postup (metodika) jednania so záujemcom o službu;</p> <p>Práva a pravidlá užívateľov služieb (zverejnené na viditeľnom mieste v KC);</p> <p>Informačné materiály pre užívateľov sociálnych služieb a pre záujemcov o službu;</p> <p>A ďalšie.</p>

TENENET

Kritérium	2.4 Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie cieľa 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 cieľa 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 o 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.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby v písomnej forme má definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie cieľa a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby, ktoré sa vykonávajú odborne prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, špeciálnej pedagogiky, ošetrovateľstva a iných pomáhajúcich vedných disciplín, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a o vývoji poskytovania sociálnych služieb, a aktívne ich realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborné postupy 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.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 5.1 Účel a obsah sociálnej služby Komunitné centrum, 5.2 Činnosti, metódy a techniky práce komunitného centra;</p> <p>Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností⁹⁹;</p> <p>Postup (metodika) jednania so záujemcom o službu;</p> <p>A ďalšie.</p>

Kritérium	2.5 Určenie postupov a pravidiel na: vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálnej 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 sociálnej služby.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný aj pre prijímateľa sociálnej služby a pre jeho rodinu i komunitu. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby individuálny plán bol plánom prijímateľa sociálnej služby, ktorý sa aktívne zúčastňuje na jeho tvorbe a na realizácii. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak prijímateľom sociálnej služby je maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby prijímateľ sociálnej služby mohol žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby určí kľúčového pracovníka, ktorého si vybral prijímateľ sociálnej služby na základe osobnej preferencie v procese individuálneho plánovania. Počet individuálnych plánov koordinovaných jedným kľúčovým pracovníkom poskytovateľa sociálnej služby zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory prijímateľov sociálnych služieb.</p>

Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Standardy komunitných centier – časť 6.1 Personálne zabezpečenie činnosti komunitných centier;</p> <p>Zriaďovacia listina komunitného centra;</p> <p>Plán komunitného centra;</p> <p>Prevádzkový poriadok komunitného centra (alebo obdobný dokument) obsahujúci organizačnú štruktúru komunitného centra;</p> <p>Pracovné náplne jednotlivých pozícií a/alebo profily pracovných miest, v rámci ktorých sú vymedzené činnosti KC, na ktoré sa daný pracovník špecializuje;</p> <p>Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov;</p> <p>A ďalšie.</p>
---	---

Indikátor

Proces vypracovania individuálneho plánu musí vychádzať z týchto zásad:

1. Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory.
2. Voľba cieľov – ciele individuálneho plánu sú ciele prijímateľa sociálnej služby a sú definované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom ako „ciele spolupráce“. Pri práci s prijímateľmi sociálnych služieb, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a pri definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovania potrieb prijímateľa sociálnej služby.
 - 2.1 Ciele individuálneho plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom.
 - 2.2 Ciele individuálneho plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka.
 - 2.3 Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) musia spĺňať tieto podmienky:
 - a) špecifickosť, konkrétnosť cieľa,
 - b) merateľnosť cieľa,
 - c) akceptovateľnosť cieľa prijímateľom sociálnej služby,
 - d) reálnosť cieľa,
 - e) časové vymedzenie dosiahnutia cieľa.
3. Voľba a opis metód – metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby sú akceptované prijímateľom sociálnej služby a jeho rodinou aj inými osobami. Metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby musia byť jasne a zrozumiteľne opísané a musí byť dodržaný princíp tímovej a multidisciplinárnej spolupráce.
4. Plán činnosti – poskytovateľ sociálnej služby, pred začiatkom realizácie konkrétnych cieľov individuálneho plánu, musí mať v písomnej forme naplánované konkrétne miesto, čas, metódu realizácie a určené zodpovedné osoby, ktoré budú prijímateľovi sociálnej služby poskytovať vopred dohodnutú mieru podpory.
5. Hodnotenie – plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa sociálnej služby, uskutočňuje sa minimálne raz za polroka.

Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať

V prípade sociálnej služby Komunitného centra poskytovateľ nie je povinný vytvárať individuálne plány pre užívateľov sociálnych služieb. Pri hodnotení podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb v prípade sociálnej služby Komunitné centrum kritérium 2.5 sa považuje za splnené úplne.¹⁰⁰ Avšak ak sú vytvárané individuálne plány s užívateľmi, mali by sa napĺňať zadaný štandard a indikátor.

Kritérium	2.6 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.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých nie sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnych služieb, s jeho rodinou a s inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 4 Ochrana práv užívateľov služieb komunitného centra;</p> <p>Prevádzkový poriadok komunitného centra (alebo obdobný dokument, v ktorom sú zadefinované pravidlá na predchádzanie a na riešenie krízových situácií);</p> <p>Register telesných a netelesných obmedzení;</p> <p>A ďalšie.</p>



Kritérium	2.7 Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v pre nich zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb
Štandard	Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine, a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie pre nich dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb i schopností.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a s prijímateľom sociálnej služby a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie; a využíva alternatívne spôsoby aj metódy komunikácie, pričom komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o sociálnu službu alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej situácii a o podmienkach poskytovania sociálnej služby.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a o prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, o druhoch sociálnych služieb, o formách a o spôsoboch poskytovania sociálnych služieb.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru záujemcovi sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby boli podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste, a tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.</p>
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 5.4 Jednanie so záujemcom o službu a dohoda o poskytovaní sociálnej služby, 7.2 Informovanosť o činnosti a o aktivitách komunitného centra;</p> <p>Postup (metodika) jednania so záujemcom o službu;</p> <p>Prevádzkový poriadok komunitného centra;</p> <p>Informačné materiály a letáky pre užívateľov sociálnych služieb a pre záujemcov o službu;</p> <p>Webová stránka;</p> <p>Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov (vzdelávanie zamestnancov v oblasti komunikačných zručností);</p> <p>A ďalšie.</p>

Kritérium	2.8 Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a pri využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby 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 s fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a s prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby prijímateľovi sociálnej služby boli poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na to, aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať iné služby verejného charakteru v komunite.</p> <p>Poskytovateľ sociálnych služieb aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby vo využívaní tých služieb, ktoré sú verejne bežne dostupné v komunite.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje realizáciu práva prijímateľa sociálnej služby na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou a so špecializovanými externými organizáciami.</p>
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 5.6 Postavenie komunitného centra v kontexte iných verejných služieb;</p> <p>Písomne vypracovaný zoznam spolupracujúcich inštitúcií s kontaktmi na ne;</p> <p>Oznamy a informácie na nástenkách KC (o sociálnych a o iných odborných službách, o dostupnej záujmovej činnosti, o centrách voľného času atď.);</p> <p>A ďalšie.</p>



Kritérium	2.9 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 so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby 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.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov na kvalitu vzhľadom na sociálne služby, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované vnútorné pravidlá na podávanie a na riešenie sťažností osôb na kvalitu a na spôsob poskytovania sociálnej služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú vypracované v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa sociálnej služby (pravidlá ľahko čitateľného textu).</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, od ich rodín a od iných osôb. Na zisťovanie spokojnosti poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky poskytovateľ sociálnej služby vníma ako zdroj ďalšieho skvalitňovania ním poskytovaných sociálnych služieb.</p>

Dokumenty,
v ktorých KC
kritérium
môže
spracovať

Štandardy komunitných centier – časť 5.7 Podpora kvality komunitného centra;

Postup získavania spätnej väzby od užívateľov služieb (vrátanie pravidiel a postupu na podávanie a na vybavovanie sťažností, pripomienok a návrhov na: kvalitu a činnosť komunitného centra, ktorý by mal byť dostupný aj pre užívateľov služieb v pre nich zrozumiteľnej podobe);

Register prijatých sťažností;

Dotazníky pre užívateľov služieb alebo iné formy získavania spätnej väzby;

A ďalšie.

VZC
TENENET

Kritérium	2.10 Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či spôsob poskytovania sociálnej služby je 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 so zámerom a s 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 ¹⁰¹ . Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje.</p> <p>Pravidelná supervízia na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov) u poskytovateľa sociálnej služby má stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nachádzania možností učiacej sa organizácie.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne sleduje, z pohľadu odbornosti, vývoj metód a postupov sociálnej práce, aktívne vyhľadáva a ponúka možnosti sťažových pobytov v domácich organizáciách a v zahraničných organizáciách. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa na sťažových pobytach v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením. Poskytovateľ sociálnej služby využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám sú prístupné pre prijímateľov sociálnych služieb, pre jeho rodinu a komunitu.</p>
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 5.7 Podpora kvality komunitného centra;</p> <p>Plán činnosti komunitného centra (a jeho aktualizácie – minimálne raz ročne);</p> <p>Plán supervízie;</p> <p>Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov;</p> <p>Individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov;</p> <p>A ďalšie.</p>

III. Oblasť: Personálne podmienky

Kritérium	3.1 Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84, s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickému vízi, poslaniu a cieľom organizácie aj aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a so 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.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, s poslaním, s cieľmi, s organizačnou štruktúrou a s kompetenciami zamestnancov a s ich zmenami. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov na napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb v zmysle všeobecne platných právnych predpisov.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby cielavedome a aktívne vytvára podmienky na: spoluprácu zamestnancov rôznych profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu úsekov s cieľom zvyšovania kvality sociálnych služieb.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby má odborne a písomne vypracované podklady na plánovanie a zmeny stavu zamestnancov vo vzťahu k počtu a k miere odkázanosti prijímateľa sociálnej služby na pomoc inej fyzickej osoby a aktuálnym potrebám podpory prijímateľov sociálnych služieb.</p>

Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 6.1 Personálne zabezpečenie činnosti komunitných centier;</p> <p>Zriaďovacia listina komunitného centra;</p> <p>Plán komunitného centra;</p> <p>Prevádzkový poriadok komunitného centra (alebo obdobný dokument) obsahujúci organizačnú štruktúru komunitného centra;</p> <p>Pracovné náplne jednotlivých pozícií a/alebo profily pracovných miest, v rámci ktorých sú vymedzené činnosti KC, na ktoré sa daný pracovník špecializuje;</p> <p>Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov;</p> <p>A ďalšie.</p>
---	---

Kritérium	3.2 Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, na zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
Štandard	Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb rozhodujúcim kritériom je odborná kvalifikovanosť na danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi poskytovateľ sociálnej služby umožňuje získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb a zabezpečí, aby to- muto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca v spolupráci s ním bol vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.</p>
Dokumenty, v ktorých KC môže kritérium spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 6.2 Profesionálny rozvoj pracovníkov a pracovných tímov;</p> <p>Príloha č. 4: Príručky pre zapojené subjekty NP PVSSKIKU – Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR¹⁰²;</p> <p>Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov;</p> <p>Prevádzkový poriadok komunitného centra (alebo obdobný dokument) obsahujúci organizačnú štruktúru komunitného centra;</p> <p>Pracovné náplne jednotlivých pozícií a/alebo profily pracovných miest, v rámci ktorých sú vymedzené činnosti KC, na ktoré sa daný pracovník špecializuje;</p> <p>Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov;</p> <p>Individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov;</p> <p>A ďalšie.</p>

Kritérium	3.3 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 zahŕňa 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 naplňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a z oblastí ich pracovnej činnosti, z úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov.</p> <p>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“).</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý spolu so zamestnancom je pravidelne vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup ku zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a o právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a na realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa na ďalšom vzdelávaní v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.</p>
Dokumenty, v ktorých KC môže kritérium spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 6.2 Profesionálny rozvoj pracovníkov a pracovných tímov;</p> <p>Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov;</p> <p>Individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov;</p> <p>Plán supervízie;</p> <p>A ďalšie.</p>

Kritérium	3.4 Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný systém externej supervízie a internej supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na skupinovej a na individuálnej úrovni, ale aj na úrovni organizácie.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach: supervízie organizácie, riadiacej supervízie pre manažment a supervízie pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment minimálne raz ročne a externú supervíziu, alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou, alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.</p>
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 6.2 Profesionálny rozvoj pracovníkov a pracovných tímov;</p> <p>Plán supervízie;</p> <p>Individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov;</p> <p>A ďalšie.</p>

TENENET

IV. Oblasť: Prevádzkové podmienky

Kritérium	4.1 Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacity, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
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 poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.
Indikátor	<p>Priestorové podmienky zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je poskytovaná sociálna služba, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a s platnými právnymi predpismi, a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania.</p> <p>Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je poskytovaná sociálna služba, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je poskytovaná sociálna služba, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôbujú potrebám prijímateľov sociálnych služieb a vytvárajú vhodné podmienky na napĺňanie cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb. Vzhľad priestorov pobytovej sociálnej služby a ich vybavenie (účelnosť, útulnosť, disponibilita) pripomína vybavenie bežnej domácnosti. Prijímateľ sociálnej služby, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou, má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením tak, aby toto vybavenie spĺňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a aby neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb.</p>
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 7.1 Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby Komunitné centrum;</p> <p>Prevádzkový poriadok komunitného centra;</p> <p>A ďalšie.</p>

Kritérium	4.2 Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné pre prijímateľa sociálnej služby, pre jeho rodinu, komunitu a pre verejnosť v prijateľnej a v zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)
Štandard	Prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti poskytovateľ sociálnej služby poskytuje také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe na mieste, na ktorom sú poskytované sociálne služby, v miestnej komunite a na verejnosti, a podľa neho postupuje.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe. Informácie o sociálnej službe sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu. Na poskytovanie informácií o sociálnej službe sú použité v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie. Poskytovateľ sociálnej služby si overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách, a získané poznatky aktívne premieta do informačnej stratégie.</p>
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 7.2 Informovanosť o činnosti a o aktivitách komunitného centra;</p> <p>Prevádzkový poriadok komunitného centra;</p> <p>Webová stránka, letáky, informačné materiály pre užívateľov služieb komunitného centra;</p> <p>A ďalšie.</p>



Kritérium	4.3 Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách alebo hodnotenie záverečného účtu
Štandard	Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a (zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách). 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.
Indikátor	Výročná správa alebo záverečný účet poskytuje prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti relevantné, zrozumiteľné a hodnoverné informácie o činnosti a o hospodárení poskytovateľa sociálnej služby za obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka. Poskytovateľ sociálnej služby má presne definovaný proces prípravy a spracovania výročnej správy v súlade so zákonom a má určených zamestnancov zodpovedných za tento proces. Výročná správa alebo záverečný účet sú dostupné v tlačenej podobe na obvyklom a na všeobecne prístupnom mieste v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a v elektronickej podobe na webovej stránke poskytovateľa sociálnej služby.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>V prípade neverejných poskytovateľov a poskytovateľov sociálnych služieb, ktorými sú právnické osoby, založené obcou alebo vyšším územným celkom: Výročná správa;</p> <p>Poskytovateľ, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou, alebo vyšším územným celkom: Záverečný účet.</p>



Kritérium	4.4 Určenie pravidiel prijímania darov
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a má určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a cieľa použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	Postup prijímania darov a dotácií.

TENENET