



TRENČIANSKY SAMOSPRÁVNY KRAJ

K dolnej stanici 7282/20A, Trenčín 911 01

ŠTANDARDY KVALITY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Štandardy kvality sociálnych služieb sú súborom kritérií, ktoré určujú minimálnu úroveň kvality poskytovaných sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb v Trenčianskom samosprávnom kraji, a to v troch oblastiach:

- v oblasti procedurálneho zabezpečenia sociálnych služieb,
- v oblasti personálneho zabezpečenia sociálnych služieb,
- v oblasti prevádzkového zabezpečenia sociálnych služieb.

Pri poskytovaní sociálnych služieb je kladený dôraz na dodržiavanie ľudských práv osôb pri individuálnom poskytovaní služieb, ktoré rešpektujú slobodnú vôľu osoby, zaisťujú jej dôstojný život a v neposlednom rade smerujú k sociálnemu začleňovaniu prijímateľov sociálnej služby.

Štandardy kvality sú odporúčané všetkým poskytovateľom sociálnych služieb z dôvodu zabezpečenia čo najkvalitnejších poskytovaných sociálnych služieb. S účinnosťou 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 v znení neskorších predpisov, zavedenie štandardov je povinné a poskytovatelia sociálnych služieb sú povinní naplňovať ich poslanie.

Štandardy kvality sociálnych služieb, spolu s povinnosťami poskytovateľa sociálnej služby uvedených v § 9 zákona o sociálnych službách, sú predmetom kontroly úrovne poskytovaných sociálnych služieb, či už poverenými zamestnancami Trenčianskeho samosprávneho kraja alebo Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. Pokiaľ poskytovateľ nespĺňa štandardy kvality a k náprave pri zistených nedostatkoch nedôjde, bude poskytovateľ na základe rozhodnutia vymazaný z registra poskytovateľov.

Štandard č.1	Určenie postupov, spôsobov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy.
Procedurálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ sociálnej služby (ďalej len poskytovateľ) má písomne definované a zverejnené ciele, zásady, postupy, spôsoby a podmienky poskytovania sociálnej služby, má písomne zadaný okruh osôb, ktorým je sociálna služba určená v súlade so zákonom stanovenými právnymi normami poskytovanej sociálnej služby, druhom sociálnej služby a individuálne určenými potrebami osôb, ktorým je sociálna služba poskytovaná.
- B) Poskytovateľ dodržiava ľudské práva prijímateľa sociálnej služby (ďalej len prijímateľ), vytvára podmienky aby osoby, ktorým poskytuje sociálnu službu mohli uplatňovať vlastnú vôľu pri riešení svojej nepriaznivej sociálnej situácie.
- C) Poskytovateľ má písomne vypracované pracovné postupy zaručujúce riadny priebeh poskytovania sociálnej služby, podľa ktorých postupuje a všetci zamestnanci poskytovateľa sú s nimi oboznámení.
- 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.

Vysvetlenie:

Pre budúcich prijímateľov sociálnej služby, ich rodinných príslušníkov, ale aj pre miestnu samosprávu je veľmi dôležité, aby mal poskytovateľ presne stanovené ciele, zásady, postupy, spôsoby a podmienky poskytovania sociálnej služby, ktorými sa chce uberať. Zmyslom sociálnych služieb je predchádzať sociálnemu vylúčeniu pri zachovaní ľudskej dôstojnosti a zmierniť alebo prekonať sociálne dôsledky ťažkého zdravotného postihnutia. Ďalej v prijímateľoch zachovať, obnoviť a rozvíjať schopnosti viesť samostatný život. Preto ciele a zásady musia vždy vychádzať zo smerovania poskytovateľa a musia byť reálne. Dokumenty musia byť verejné, všetci zamestnanci (na každej pozícii) musia byť s nimi oboznámení a zároveň ich dodržiavať.

Štandard č.2	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.
Procedurálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ má presne definovanú a zverejnenú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov.
- B) Prijímateľovi sú poskytované odborné sociálne služby s použitím prístupov, metód a techník, podľa rozsahu jeho nepriaznivej sociálnej situácie, ktoré vedú k podpore rozvoja jeho osobnosti. Poskytovateľ má podrobne spracované postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu poskytovania sociálnej služby, ktoré zodpovedajú odborným požiadavkám uplatňovaným v oblasti sociálnej práce, špeciálnej a liečebnej pedagogiky, andragogiky, ošetrovateľstva a iných pomáhajúcich vedných disciplín.
- C) Cieľom vnútorných pravidiel nie je vytvárať atmosféru obmedzení, ale naopak podporovať vytváranie prostredia a sociálnej klímy čo najpodobnejšej prostrediu bežnej domácnosti a komunity.
- D) Poskytovateľ má písomne stanovené vnútorné pravidlá pre spracovanie, vedenie a evidenciu dokumentácie prijímateľov, má spracované pravidlá pre prístup k informáciám v dokumentácii, chráni tieto informácie pred všetkými, ktorí by nekonali v najlepšom záujme prijímateľa.

Vysvetlenie:

Ide o najdôležitejší nástroj, ktorého zmyslom je sociálnu službu poskytovať v čo najväčšom záujme prijímateľa, prispôbiť sociálnu službu jeho špecifickým podmienkam a požiadavkám a súčasne ho zapojiť do procesu plánovania. Individuálne plánovanie musí byť prehľadné, spoločne s prijímateľom koncipované a priebežne kontrolované. Je dôležité, aby poskytovateľ sledoval nie len kvalitu sociálnej služby a napĺňanie osobného cieľa prijímateľa ale rešpektoval aj všetky jeho práva. Význam má príprava a kvalifikácia odborných zamestnancov, ktorá by nemala byť podceňovaná. Individuálne plánovanie sa realizuje spôsobom, ktorý je blízky prijímateľovi tak, aby v ňom nevyvolával pochybnosti o jeho zmysle a význame.

Štandard č.3	Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, hodnotenie a revízie individuálneho rozvojového plánu prijímateľa sociálnej služby alebo práce s prijímateľom sociálnej služby.
Procedurálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ má písomne vypracované vnútorné predpisy a pravidlá, ktorými sa riadi pri tvorbe a vypracovávaní individuálneho rozvojového plánu. Individuálny rozvojový plán vychádza z individuálnych potrieb prijímateľa a je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom a poskytovateľom.
- B) Poskytovateľ má presne zadefinované pravidlá pre posudzovanie dosiahnutia cieľov určených v individuálnych rozvojových plánoch a určené pravidlá v prípade zmeny stanovených cieľov.
- C) Poskytovateľ má stanovené metódy na dosiahnutie cieľov stanovených pre prijímateľa.
- D) Poskytovateľ má písomne vypracovaný priebeh vyhodnotenia individuálneho rozvojového plánu, v ktorom má určeného zodpovedného zamestnanca, ktorý podporuje prijímateľa v celom procese individuálneho plánovania.

Vysvetlenie:

Presné určenie postupov a pravidiel pri plánovaní cieľov individuálneho rozvojového plánu je dôležitým kritériom poukazujúcim na služby, ktoré sú poskytované prijímateľom v danom zariadení. Zároveň poukazuje na ideálnu sociálnu službu pre konkrétneho prijímateľa, ktorý poskytovaním vhodnej služby postupne nadobúda schopnosti a zručnosti, pre ktoré bol predtým znevýhodnený. Je nevyhnutné stanoviť si také ciele, ktoré sú špecifické, merateľné, akceptovateľné a hlavne realizovateľné. Taktiež s prihliadnutím na dosiahnuté ciele prijímateľa, postupne plánovať ciele, ktoré vedú k zlepšovaniu samostatnosti a rozvoju osobnosti tak, aby v nich boli zohľadnené už dosiahnuté úspechy. Určenie zodpovedného zamestnanca nie je len formálne, ale ide o rešpektovanie osoby ako koordinátora práce s prijímateľom.

Štandard č.4	Určenie postupov a pravidiel a preventívnych opatrení, aby nedochádzalo k porušeniu základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby a používaniu prostriedkov telesného obmedzenia a netelesného obmedzenia.
Procedurálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ má písomne vypracované vnútorné pravidlá a predpisy pre predchádzanie situáciám, v ktorých by v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby mohlo dôjsť k porušeniu základných ľudských práv a slobôd osôb.
- B) Poskytovateľ má zmapované situácie, v ktorých by mohlo dôjsť k stretu záujmov poskytovateľa so záujmami prijímateľa a určené vnútorné postupy a pravidlá, ktoré zamedzujú stretom záujmov, pričom záujmy prijímateľa sú určujúce.
- C) Telesné a netelesné obmedzenia a ich používania sa musia riadiť §10 zákona o sociálnych službách a poskytovateľ má vypracovaný systém vedenia registra obmedzení pre konkrétnych prijímateľov a konkrétne situácie s dôrazom na uvádzanie dôvodu, času a príčiny nevyhnutného obmedzenia a s dôrazom na vyvodzovanie opatrení pre zamedzenie opakovania týchto situácií.

Vysvetlenie:

Poskytovateľ má definované oblasti, v ktorých by v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby mohlo dôjsť k porušovaniu základných ľudských práv prijímateľa. Medzi tieto oblasti patria najmä: ochrana osobnej slobody, ochrana súkromia, ochrana osobných údajov, právo na vzdelanie a pod. Pre dané oblasti má poskytovateľ vypracované vnútorné pravidlá a predpisy, ktoré sú záväzné pre všetkých zamestnancov poskytovateľa a slúžia na zamedzenie porušovania práv prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ má vypracované postupy na riešenie prípadného porušenia ľudských práv prijímateľa. V prípade, že by došlo k porušeniu práv prijímateľa, nesmie nastať situácia, že sa to poskytovateľ bude snažiť utajiť pred zriaďovateľom a verejnosťou. Je dôležité, aby mal poskytovateľ vypracovaný systém vedenia registra obmedzení pre prípad, že by niektorý klient potreboval určité obmedzenia, ktoré by boli v jeho najlepšom záujme.

Štandard č.5

Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy pri poskytovaní sociálnej služby.

Procedurálne štandardy

Kritériá:

- A) Poskytovateľ má písomne vypracované vnútorné pravidlá, podľa ktorých informuje budúcich prijímateľov zrozumiteľným spôsobom o možnostiach a podmienkach poskytovania sociálnej služby.
- B) Poskytovateľ prerokováva s budúcim prijímateľom jeho požiadavky, očakávania a osobné ciele, ktoré by vzhľadom k jeho možnostiam a schopnostiam bolo možné realizovať prostredníctvom poskytovania sociálnej služby.
- C) Uzatvorenie zmluvy nesmie byť podmienené peňažným alebo nepeňažným plnením zo strany žiadateľa o sociálnu službu. Poskytovateľ má písomne spracované vnútorné pravidlá pre prijímanie darov a riadi sa podľa týchto pravidiel.
- D) Žiadateľ o sociálnu službu alebo jeho zákonný zástupca musí byť oboznámený s obsahom zmluvy a podmienkami a spôsobmi poskytovania sociálnej služby spôsobom, ktorý rešpektuje jeho individuálne komunikačné, zmyslové a kognitívne schopnosti.
- E) Súčasťou zmluvy sú vnútorné pravidlá postupu pri nedodržaní zmluvy z ktorejkoľvek zmluvnej strany.

Vysvetlenie:

Pred uzatvorením zmluvy o poskytovaní sociálnej služby s budúcim prijímateľom alebo jeho zákonným zástupcom, je potrebné, aby bol prijímateľ alebo jeho zákonný zástupca oboznámený so všetkými podmienkami zmluvy, vrátane všetkých povinností, ktoré mu z nej vyplývajú, spôsobu poskytovania sociálnej služby a tiež úhrady za poskytovanú sociálnu službu. Je dôležité, aby sa poskytovateľ uistil, že prijímateľ alebo jeho zákonný zástupca porozumel všetkým poskytnutým informáciám. Prijímateľ alebo jeho zákonný zástupca si pred uzatvorením zmluvy stanovuje požiadavky, očakávania a ciele, ktoré sa mu poskytovateľ bude snažiť zabezpečiť, na základe jeho možností a schopností. V zmluve je možné upraviť aj ďalšie, vopred dohodnuté podmienky.

Štandard č.6	Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností a cieľov.
Procedurálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ zabezpečuje, aby všetci zamestnanci v priamom kontakte s prijímateľom a jeho sociálnou sieťou komunikovali a poskytovali informácie v takej podobe, ktorá je pre prijímateľa a jeho sociálnu sieť pochopiteľná a zrozumiteľná.
- B) Poskytovateľ zabezpečuje, aby bol budúci prijímateľ informovaný pre neho zrozumiteľným a pochopiteľným spôsobom o aktuálnom dianí týkajúcom sa jeho osoby a jeho okolia a o tom, čo sa s ním a okolo neho bude diať.
- C) Poskytovateľ zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli prijímateľovi podávané správnym spôsobom, v správnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcou a kompetentnou osobou.

Vysvetlenie:

Je veľmi dôležité, aby mala verejnosť správne informácie nielen ohľadom dostupnosti sociálnej služby ale aj o cieľovej skupine a o vízii zariadenia. Je nevyhnutné mať spätnú väzbu od sociálnej siete prijímateľa, či sa v dostatočnej miere plní to, čomu sa poskytovateľ zaviazal. Vo vzťahu poskytovateľa k verejnosti je vhodné si stanoviť vnútorné predpisy týkajúce sa foriem a spôsobu poskytovania informácií o svojej činnosti a poskytovaných sociálnych službách. Zároveň je dôležitá ich aktualizácia, nakoľko ide o spôsob zverejňovania informácií, ktoré sú verejne prístupné.

Štandard č.7	Určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.
Procedurálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ má písomne vypracované vnútorné pravidlá pre podávanie vybavovanie sťažností osôb na kvalitu alebo spôsob poskytovania sociálnej služby, a to vo forme zrozumiteľnej prijímateľovi a prípadne iným osobám.
- B) Poskytovateľ sťažnosti eviduje a vybavuje v súlade s platnými právnymi predpismi.
- C) 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 sťažností.
- D) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu, alebo by viedli k jeho uprednostňovaniu, alebo znevýhodneniu pri poskytovaní sociálnej služby.

Vysvetlenie:

Prijímateľ má právo sťažovať si na kvalitu alebo spôsob poskytovania sociálnej služby bez toho, aby bol kvôli tomu znevýhodnený. Je nevyhnutné mať písomne vypracované vnútorné pravidlá, s ktorými sú oboznámení prijímateľa aj iné osoby. Tieto vnútorné pravidlá sú ľahko dostupné, jednoduché na pochopenie a užívanie, transparentné, účinné, sledovateľné a kontrolovateľné a zaisťujúce dôvernoscť pre sťažovateľa aj iné osoby. Sťažnosť sa musí vždy evidovať - nezáleží na tom, či bola prijatá písomne alebo ústne. Výsledkom každej sťažnosti je písomná odpoveď, a to vo forme zrozumiteľnej prijímateľovi a iným osobám. Prijímateľ musí byť oboznámený so skutočnosťou, že pokiaľ nie je spokojný s vybavením jeho sťažnosti, má právo obrátiť sa na nadriadený orgán poskytovateľa alebo na inštitúciu sledujúcu dodržiavanie ľudských práv. V prípade potreby musí poskytovateľ prijímateľovi poskytnúť kontaktné údaje na príslušné orgány. Výsledkom sťažnosti nesmie byť uprednostňovanie, prípadne znevýhodnenie jedného prijímateľa pred ostatnými.

Štandard č.8	Pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej sociálnej služby podľa jeho potrieb a schopností.
Procedurálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ nenahrádza bežne dostupné verejné služby, ale vytvára príležitosti, aby prijímateľ mohol takéto služby využívať a aktívne podporuje prijímateľa v ich využívaní.
- B) Prijímateľ má právo na kontakt so špecializovanými externými poradenskými alebo podpornými službami.
- C) Poskytovateľ podporuje osoby v kontaktoch a vzťahoch s prirodzeným sociálnym prostredím, v prípade konfliktu prijímateľa v týchto vzťahoch poskytovateľ zachováva neutrálny postoj.

Vysvetlenie :

Poskytovateľ neposkytuje služby, ktoré sú bežne dostupné verejnosti, ako sú napr. škola, úrad práce, zdravotnícke zariadenia, spolky a pod. S takýmito zariadeniami poskytovateľ v prípade potreby spolupracuje a podporuje tak prijímateľa, aby ich mohol využívať. Nie je dobré, keď sa poskytovateľ snaží nahradiť bežne dostupné verejné služby a bráni tak sociálnemu začleneniu prijímateľa do spoločnosti bežných ľudí. Poskytovateľ rieši problémy pomocou svojich vlastných pracovníkov ale aj pomocou špecializovaných externých služieb, ktorých poskytovanie si upraví v interných predpisoch. Poskytovateľ zabezpečí prijímateľovi možnosť stretávať sa so svojou rodinou a priateľmi, pokiaľ si to on sám želá. Poskytovateľ nesmie spolupracovať s rodinou prijímateľa a rozhodovať za neho bez jeho vedomia. V prípade konfliktu medzi prijímateľom a jeho rodinou sa poskytovateľ zdržiava v podporovaní jednej alebo druhej strany.

Štandard č.9	Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri využívaní kvality poskytovanej sociálnej služby.
Procedurálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ vytvára podmienky na to, aby prijímateľ mohol uplatniť svoje právo na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou sociálnych služieb pre neho zrozumiteľnou formou. Poskytovateľ využíva takto zistené informácie ako podnet pre zvyšovanie úrovne kvality poskytovaných sociálnych služieb.
- B) Poskytovateľ má spracované adekvátne formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov a členov ich sociálnej siete. Na zisťovanie spokojnosti využíva poskytovateľ spôsob primeraný veku a sociálnemu znevýhodneniu prijímateľa.
- C) Poskytovateľ pristupuje k prijímateľom s rešpektom a akceptáciou, vytvára im priestor a poskytuje im podporu pri otvorenom komunikovaní spätnej väzby na poskytované sociálne služby. Zisťovanie spokojnosti musí byť vedené v takej atmosfére, aby bol prijímateľ vnímaný a rešpektovaný a mohol pracovníkom dôverovať. Spätná väzba sa zaznamenáva a slúži ako východisko pre zmeny v prístupe. Poskytovateľ zabezpečuje, aby boli prijímatelia informovaní o využití ich spätných väzieb.
- D) Poskytovateľ aktívne reaguje na pripomienky, ktoré vyjadrujú nespokojnosť prijímateľov, vyvodzuje z nich dôsledky a na ich základe plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby.

Vysvetlenie:

Poskytovateľ sa vždy zaujíma o prípadné sťažnosti, podnety a pripomienky prijímateľa alebo jeho zákonného zástupcu. Prípadné sťažnosti slúžia k zlepšeniu poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ musí dať prijímateľovi jasne najavo, že je u neho vítaný a môže sa naňho kedykoľvek obrátiť vo veci vyjadrenia spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovania sociálnych služieb.

Štandard č.10	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.
Procedurálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ v čo najväčšej miere zapája do hodnotenia kvality samotných prijímateľov, členov ich sociálnej siete, pracovníkov zariadenia a spolupracujúce organizácie.
- B) Poskytovateľ využíva skutočnosti zistené z hodnotenia pre zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia, ktoré vedú k zmenám, sú prístupné prijímateľom, zamestnancom a verejnosti.
- C) Poskytovateľ má vnútorné predpisy, podľa ktorých zisťuje spokojnosť resp. nespokojnosť prijímateľov so službami. Do hodnotenia zapája aj zamestnancov na všetkých úrovniach. Takto získané skutočnosti ďalej využíva pri príprave plánov na zlepšenie služby, tak aby boli zohľadnené individuálne ciele a potreby prijímateľov.

Vysvetlenie:

Najdôležitejším ukazovateľom hodnotenia kvality poskytovaných služieb je spokojnosť resp. nespokojnosť samotných prijímateľov alebo ich rodinných príslušníkov. Na zisťovanie spokojnosti je možné použiť rôzne druhy zisťovania kvality poskytovaných služieb (dotazník, pozorovanie – hlavne u ťažko mentálne postihnutých, záznamy v individuálnych rozvojových plánoch). Nespokojnosť so sociálnou službou nie je potrebné vždy brať ako niečo negatívne, je tým poukázané na slabé miesta poskytovateľa, na ktoré je nevyhnutné vynaložiť zvýšené úsilie na odstránenie nedostatkov.

Štandard č.11	Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie, zaškoľovanie, rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
Personálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ prijíma nového pracovníka v súlade so všeobecne platnými predpismi, len za predpokladu, že spĺňa kvalifikačné a osobnostné predpoklady na danú pracovnú pozíciu.
- B) Poskytovateľ zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého pracovníka bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný plán zaškolenia, ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie. Poskytovateľ vytvára pre pracovníka podmienky na jeho realizáciu, plán je pravidelne spolu s pracovníkom vyhodnocovaný a aktualizovaný.
- C) Poskytovateľ zabezpečuje pre pracovníkov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach a upozorňuje ich na pripravované a realizované zmeny.

Vysvetlenie:

Samotným kľúčom ku kvalitným sociálnym službám sú zamestnanci, ktorí poskytujú sociálne služby. Zamestnancom, ktorí sú v priamom kontakte s prijímateľmi, je nevyhnutné zabezpečovať ďalšie vzdelávanie, školenia, v niektorých prípadoch i odbornú pomoc od nezávislých odborníkov. Ku vzdelávaniu a príprave sú potrebné aj dobré pracovné podmienky. Primárnou podmienkou pre zamestnancov by mali byť potreby a osobnostné predpoklady prijímateľov, čo by sa malo odraziť v ich zvýšenej samostatnosti. Pri prijímaní nových zamestnancov je dôležité brať do úvahy vzdelanie, ktoré je potrebné na výkon vybranej pozície. Poskytovateľ by mal mať podrobný plán zaškoľovania nových zamestnancov, tak aby zaškoľovanie prebiehalo v spolupráci s prijímateľom a skúseným zamestnancom, ktorý by bol novému „radcom“.

Štandard č.12	Stanovenie 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.
Personálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ má písomne stanovenú štruktúru a počet pracovných miest, pracovné profily, kvalifikačné a osobnostné predpoklady zamestnancov; organizačná štruktúra a počet zamestnancov sú primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, kapacite zariadenia a počtu a potrebám prijímateľov, ktorým je poskytovaná.
- B) Poskytovateľ má písomne spracovanú vnútornú organizačnú štruktúru, v ktorej sú stanovené práva a povinnosti jednotlivých zamestnancov.
- C) Poskytovateľ, pre ktorého vykonávajú činnosť fyzické osoby, ktoré nie sú s poskytovateľom v pracovnoprávnom vzťahu, má písomne spracované vnútorné predpisy pre pôsobenie týchto osôb pri poskytovaní sociálnej služby.

Vysvetlenie:

Poskytovateľ by mal mať vytvorený tzv. „personálny plán“, ktorého cieľom je predpovedať potreby zamestnancov a ktorý by mal slúžiť ako východisko pri prijímaní nových zamestnancov a pri plánovaní ich ďalšieho vzdelávania. Personálny plán nesmie byť len formálny a na jeho príprave by sa mali podieľať zamestnanci, ktorí poznajú potreby prijímateľov sociálnej služby. Je potrebné, aby boli stanovené kompetencie pre jednotlivé pozície a nevychádzalo sa len zo zaužívaných pravidiel. Pokiaľ poskytovateľ využíva zamestnancov, ktorí s ním nie sú v pracovnoprávnom vzťahu, je potrebné mať vytvorené vnútorné pravidlá pri uzatváraní pracovnej dohody a zaistenie pracovných podmienok, predovšetkým poistenie, stanovenie zodpovednosti, povinnosť mlčanlivosti atď.

Štandard č.13	Určenie postupov a pravidiel na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú stanovenie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia.
Personálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ má písomne spracované postupy pre pravidelné hodnotenie zamestnancov, kde rozhodujúcim kritériom je úroveň spolupráce s prijímateľmi (napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov, spokojnosť prijímateľa s prístupom, formou a mierou podpory) a vývoj a napĺňanie osobných profesných cieľov a potreby ďalšej odbornej kvalifikácie.
- B) Poskytovateľ má písomne vypracovaný systém finančného a morálneho hodnotenia zamestnancov, podľa ktorého postupuje.

Vysvetlenie:

Poskytovateľ má vypracovaný systém, na základe ktorého odmeňuje svojich zamestnancov. Nepôjde pritom len o hodnotenie vo forme finančnej odmeny, ale tiež o pochvalu a zvyšovanie si kvalifikácie, čo môže viesť k možnosti povýšenia, pocitu zodpovednosti, dobré pracovné podmienky na pracovisku a pod. Zamestnanci by mali mať možnosť ďalšieho vzdelávania sa, čo by viedlo k zvyšovaniu ich kvalifikácie. Tieto školenia by prebiehali na základe zvyšovania potrieb prijímateľov sociálnej služby a mali by sa ich zúčastňovať viacerí zamestnanci, nielen vedúci. U poskytovateľa je obojsmerná komunikácia medzi vedením a zamestnancami, pravidelne sa konajú tímové porady, kde je priestor na diskusiu.

Štandard č.14	Určenie systému ďalšieho vzdelávania zamestnancov a pravidiel pre výkon supervízie u poskytovateľa.
Personálne štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ má vypracovaný systém ďalšieho vzdelávania, ktorý vychádza z osobných plánov zamestnancov a vytvára ekonomické a organizačné podmienky na jeho realizáciu a pravidelne hodnotí výsledky naplňovania týchto plánov.
- B) Poskytovateľ má vypracovaný komplexný plán supervízie a vytvára podmienky pre poskytovanie povinnej, pravidelnej, externej a internej supervízie na všetkých úrovniach.

Vysvetlenie:

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie. Supervízia sa stala jedným zo štandardov kvality poskytovania sociálnej služby. Napriek nemalým ťažkostiam s jej realizáciou, ak zamestnanec rozpozná jej kľúčový význam pre seba a užívateľov služieb, mal by konať dostatočne asertívne, aby ju skutočne aj dosiahol. Ak si zamestnanci dostatočne uvedomia nesmierny význam a dôležitosť supervízie pre všetkých zamestnancov a prijímateľov, popri desiatich argumentoch ako sa to nedá, budú hľadať aj jeden, ako sa to dá. Jedným z najúčinnějších – ak nie priamo najúčinnším – nástrojov sociálnej práce sú práve zamestnanci. Supervízia patrí k najúčinnším nástrojom podpory a pomoci zamestnancom a cez nich aj samotným prijímateľom. Supervízia im pomáha pozeráť sa na svoju profesijnú činnosť z inej perspektívy, k zamysleniu sa, sebareflexii a nadobúdaniu nadhľadu nad svojou činnosťou. Ide o pochopenie supervízie ako poradenskej metódy využívanej pre zabezpečenie a zvýšenie kvality profesijnej činnosti, respektíve kompetencie jednotlivých zamestnancov.

Štandard č.15	Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä bezbariérovosť, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnej služby v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
Prevádzkové štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť materiálne, technické a hygienické podmienky s prihliadnutím na druh poskytovanej sociálnej služby. Pri ich zabezpečení prihliada na kapacitu zariadenia, okruh osôb a individuálne potreby prijímateľa.
- B) Poskytovateľ poskytuje pobytovú alebo ambulantnú formu sociálnej služby v takom prostredí, ktoré je dôstojné a zodpovedajúce okruhu osôb a individuálnym potrebám prijímateľa.
- C) Poskytovateľ pri zabezpečovaní uvedených podmienok dodržiava vyhlášku Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia.

Vysvetlenie :

Uvedený štandard sa zaoberá kvalitou prostredia, jeho materiálnym a technickým vybavením, ktoré je nevyhnutné pri poskytovaní sociálnej služby prijímateľom s prihliadnutím na ich individuálne potreby. Je dôležité materiálne vybavenie prispôbiť cieľovej skupine prijímateľov, tak aby sa cítili v čo najväčšej miere ako v domácom prostredí. Vnútorné priestory zariadenia by nemali byť upravované len v dobrej vôli a amatérsky, bez kolaudácie, hlavne pokiaľ nie je jasné či vyhovujú platným právnym predpisom.

Štandard č.16	Poskytovanie sociálnej služby v podmienkach, ktoré zachovávajú ľudskú dôstojnosť.
Prevádzkové štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ má vypracovaný etický kódex zamestnancov, kde sú zadané očakávaná a požiadavky na správanie zamestnancov ku prijímateľom, ich rodinným príslušníkom, spolupracovníkom, zamestnávateľovi a verejnosti. Dodržiavanie kódexu sa pravidelne prehodnocuje.
- B) Poskytovateľ zabezpečuje, aby rozsah a podmienky poskytovaných sociálnych služieb boli podmienené záujmom a rešpektom k slobodným rozhodnutiam prijímateľa.
- C) Poskytovateľ zabezpečuje, aby bol režim dňa prispôsobený potrebám prijímateľa tak, aby mal možnosť voľby k jeho vykonávaniu.
- D) Priestory zariadenia rešpektujúce právo na súkromie prijímateľa musia nevyhnutne spĺňať hygienické podmienky.
- E) Poskytovateľ flexibilne prispôsobuje prevádzkové podmienky potrebám prijímateľov tak, aby vytvoril vhodné podmienky pre napĺňanie cieľov stanovených v individuálnych rozvojových plánoch prijímateľov.

Vysvetlenie:

Sociálna služba poskytovaná v zariadení nemá prispievať k sociálnemu vylúčeniu prijímateľa ale má podporovať jeho prirodzené väzby s okolím, preto je nevyhnutné, aby prostredie zariadenia bolo prispôbené jeho individuálnym potrebám. Prijímateľ nesmie mať pocit, že všetko bude za neho vykonané bez jeho vlastného pričinenia. Zamestnanci musia vedieť správne prijímateľa motivovať k dosiahnutiu cieľov stanovených v individuálnych rozvojových plánoch. S prihliadnutím na odporúčania verejného ochrancu práv, prijímateľovi je potrebné ponechať súkromný priestor na zariadenie podľa vlastného uváženia (kvetiny, nočnú lampu, prehoz na lôžko,...), avšak nesmie narúšať súkromný priestor iného prijímateľa. Osobná sloboda a sloboda pohybu nesmie byť obmedzovaná, prijímateľ by mal mať možnosť voľby kedy pôjde spať, kedy bude vstávať, kedy pôjde raňajkovať, mal by mať možnosť výberu aktivity, atď. v súlade s prevádzkovými a hygienickými podmienkami poskytovateľa.

Štandard č.17	Určenie pravidiel, postupov a kompetencií pri vzniku a riešení zadaných havarijných a núdzových situácií.
Prevádzkové štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ má písomne jasne a zrozumiteľne vypracované postupy a riešenia núdzových a havarijných situácií, ktoré môžu nastať v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby spolu s vymedzením kompetencií a úloh pre jednotlivých zamestnancov.
- B) Poskytovateľ je povinný preukázateľne oboznámiť zamestnancov a prijímateľov s postupom pri riešení núdzových a havarijných situácií. Poskytovateľ vytvára podmienky, aby boli zamestnanci a prijímatelia schopní stanovené postupy použiť.
- C) Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o priebehu a riešení núdzových a havarijných situácií.
- D) Vnútorne organizačné predpisy poskytovateľa obsahujú opatrenia, ktoré predchádzajú vzniku havarijných a núdzových situácií, alebo na zmiernenie ich dopadu.

Vysvetlenie:

Poskytovateľ je povinný pripraviť zamestnancov a prijímateľov na rôzne mimoriadne núdzové a havarijné situácie, ku ktorým môže dôjsť pri poskytovaní sociálnej služby. Aby sa predišlo havarijným a núdzovým situáciám, je potrebné dodržiavať bezpečnosť pri práci. Poskytovateľ musí uplatňovať preventívne kroky, aby sa predišlo týmto situáciám, a keď už k nim dôjde, aby zamestnanci a prijímatelia zachovali pokoj a rozvahu. Čo sa týka havarijných a núdzových situácií, môže ísť o kalamitné situácie vzhľadom k počasiu, havárie v zariadení (porušené potrubie vody, únik plynu, požiar, rozbité okno) ale tiež o situáciu, ktorá má priamu súvislosť s poskytovaním sociálnej služby (úraz zamestnanca alebo prijímateľa, fyzické napadnutie, krádež, strata prijímateľa, uviaznutie prijímateľa vo výťahu). Platí zásada, že najskôr zachraňujeme zdravie a život, potom majetok!

Štandard č.18	Stanovenie postupov a pravidiel na spracovávanie a zverejňovanie výročnej správy o činnosti a hospodárení, ktorá obsahuje ročnú účtovnú uzávierku a jej zhodnotenie, výrok audítora k ročnej uzávierke (ak bola audítorom overovaná), prehľad o príjmoch (výnosoch) a výdavkoch, členenie podľa zdrojov, úplný objem výdavkov (nákladov) v členení na priame poskytovanie sociálnej služby a na vlastnú činnosť (správu), stav a pohyb majetku a záväzkov poskytovateľa.
Prevádzkové štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ má definovaný proces prípravy a spracovania výročnej správy a určené osoby zodpovedné za tento proces.
- B) Výročná správa obsahuje najmä:
1. Základné identifikačné údaje poskytovateľa.
 2. Poslanie, víziu, hodnoty a ciele poskytovateľa.
 3. Profil (históriu, poskytované služby, kapacitu, organizačnú štruktúru).
 4. Informácie o poskytovaných službách a o aktivitách realizovaných v danom roku.
 5. Informáciu o činnosti zameranú na zvyšovanie kvality poskytovanej sociálnej služby.
 6. Ročnú účtovnú uzávierku a jej zhodnotenie, prehľad o príjmoch a výdavkoch, členenie podľa zdrojov, úplný objem výdavkov a nákladov, stav a pohyb majetku a záväzkov poskytovateľa.
 7. Tiráž (miesto a dátum spracovania správy, zodpovedné osoby, podpisy).
- C) Výročná správa je dostupná v tlačenej podobe na všeobecne prístupnom mieste v priestoroch poskytovateľa a v elektronickej podobe na internetovej stránke poskytovateľa. Výročná správa je zverejnená v termíne do 31. mája nasledujúceho roka.
- D) Osobné údaje, osobné informácie a fotografie prijímateľov sociálnej služby sú vo výročnej správe zverejnené len na základe ich písomného súhlasu.
- E) Prijímatelia sociálnej služby majú možnosť podieľať sa na tvorbe výročnej správy a týmto spôsobom prezentovať svoju činnosť (napríklad zoznam podnetov, ktoré boli využité a zrealizované, informácie o prezentácii výrobkov, zoznam akcií).

Vysvetlenie:

Výročná správa o činnosti a hospodárení poskytuje hodnoverné a zrozumiteľné informácie o činnosti a hospodárení poskytovateľa sociálnej služby za obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka.

Štandard č.19	Určenie pravidiel prijímania darov.
Prevádzkové štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ môže prijať peňažný alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom. Darovacia zmluva musí byť uzatvorená na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa.
- B) Peňažný alebo nepeňažný dar možno použiť len na účel, ktorý je určený darcom v písomnej darovacej zmluve. Ak nie je v zmluve určený účel darcom, peňažný alebo nepeňažný dar sa použije v súlade s predmetom činnosti zadefinovanej v zriaďovacej listine poskytovateľa. Finančný dar nemôže byť použitý na úhradu miezd a odvodov zamestnancov poskytovateľa.
- C) Poskytovateľ nemôže podmieniť uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby s prijímateľom alebo bezodkladné poskytovanie sociálnej služby prijímateľovi poskytnutím peňažného alebo nepeňažného daru.
- D) Poskytovateľ má stanovený proces pri rozhodovaní o prijatí, neprijatí alebo vrátení daru a určené zodpovedné osoby, ktoré sa procesu zúčastňujú. Poskytovateľ má určené pravidlá kedy prijať peňažný alebo nepeňažný dar, a to nasledovne:
- prijatie daru neobmedzuje rozsah a obsah sociálnej služby poskytovanej iným prijímateľom,
 - prijatie daru neobmedzuje práva prijímateľov,
 - prijatie daru nespôsobí neprímeraný štandard jednotlivca alebo skupiny prijímateľov a nekategorizuje prijímateľov,
 - prijatie daru neobmedzí alebo nepresmeruje činnosť alebo zameranie poskytovaných sociálnych služieb spôsobom, ktorý nie je v súlade s potrebami prijímateľa.
- E) Poskytovateľ má stanovený spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného alebo nepeňažného daru v súlade s platnou legislatívou.

Vysvetlenie:

Poskytovateľ je povinný mať písomne stanovené pravidlá a postupy pri prijímaní peňažných alebo nepeňažných darov, ich použitie a zverejňovanie.

Štandard č.20	Určenie pravidiel hospodárenia s depozitmi.
Prevádzkové štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ preberá predmety a ceniny do úschovy alebo správy na základe písomnej zmluvy. O prevzatých predmetoch a ceninách vedie podrobnú a zrozumiteľnú evidenciu o ich spravovaní.
- B) Poskytovateľ hospodári s depozitom prijímateľa transparentne, zodpovedne a v súlade s jeho záujmami.
- C) Poskytovateľ je povinný zabezpečiť označenie depozitov takým spôsobom, aby nedošlo k ich zámene.
- D) Poskytovateľ minimálne raz za ½ roka zrozumiteľnou formou, individuálne a vo vhodnom prostredí informuje prijímateľa alebo jeho zákonného zástupcu o spôsobe hospodárenia s depozitom zvereným do správy.
- E) Poskytovateľ aktívne vytvára podmienky na zapojenie prijímateľa do spôsobu hospodárenia s depozitom.
- F) Poskytovateľ má stanovené postupy a pravidlá pre prípad poškodenia, znehodnotenia , alebo straty predmetov a cenín zverených do úschovy alebo správy.
- G) Poskytovateľ má stanovené postupy a pravidlá nakladania s depozitom v prípade úmrtia prijímateľa.

Vysvetlenie:

Poskytovateľ má určené pravidlá, postupy a zodpovedné osoby na správu a hospodárenie s depozitmi prijímateľov. Hospodárenie je vedené transparentne, prehľadne a zrozumiteľne v súlade so záujmom prijímateľa.

Štandard č.21	Určenie postupov a pravidiel pri spracúvaní a zverejňovaní osobných údajov prijímateľa sociálnej služby.
Prevádzkové štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ spracúva osobné údaje na základe písomného súhlasu dotknutej osoby alebo jej zákonného zástupcu na účely sociálnych služieb vrátane osobných údajov poskytnutých z cudziny v rozsahu potrebnom na poskytovanie sociálnej služby.
- B) Poskytovateľ má zabezpečené správne stanovenie účelu, rozsahu a opatrenia pre spracovanie osobných údajov a písomne určenú zodpovednú osobu poverenú výkonom dohľadu nad ochranou osobných údajov.
- C) Poskytovateľ má pri spracúvaní osobných údajov zabezpečené postupy na získavanie osobných údajov, ich poskytovanie iným subjektom, archivácii a likvidácii a zachovaní diskretnosti pri manipulácii s osobnými údajmi.
- D) Poskytovateľ má pre účely bezpečnosti pri spracovaní osobných údajov primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov.

Vysvetlenie:

Poskytovateľ má písomne určené súbory požiadaviek, povinností a opatrení pri spracúvaní a ochrane osobných údajov v zmysle platných právnych predpisov.

Štandard č.22	Určenie postupov, pravidiel a spôsobu spracúvania a vedenia evidencie dokumentácie o prijímateľovi sociálnej služby a jej archivácie.
Prevádzkové štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ má stanovené pravidlá a spôsoby zdieľania evidencie a dokumentácie o prijímateľovi medzi určenými zamestnancami. Poskytovateľ má určené zásady na dodržiavanie mlčanlivosti o veciach prijímateľa.
- B) Poskytovateľ vytvára podmienky pre spracovanie osobných údajov prijímateľa v súlade so všeobecne platnými právnymi predpismi, záväznými normami a vnútornými pravidlami, ktoré pre účely spracovania osobných údajov vydáva.
- C) Informácie, ktoré poskytovateľ získava od prijímateľa, môže použiť na štatistické spracovanie, avšak je povinný dodržiavať práva na ochranu jeho osobných údajov, a to aj vo vzťahu k zriaďovateľovi, iným orgánom, darcom a iným zúčastneným organizáciám.
- D) Poskytovateľ archivuje evidenciu a dokumentáciu prijímateľa v súlade s platným právnym predpisom a registratúrnym poriadkom poskytovateľa.

Vysvetlenie:

Poskytovateľ má presne určené postupy, pravidlá a spôsoby spracúvania a vedenia dokumentácie o prijímateľovi a ich archiváciu v súlade s platnými právnymi predpismi. Vnútorné pravidlá sú stanovené tak, že umožňujú určeným zamestnancom efektívne využívanie osobných údajov za účelom poskytovania bezpečných, odborných a kvalitných služieb. Pokiaľ to vyžaduje charakter služby alebo sám prijímateľ, zaisťujú anonymnú evidenciu jednotlivých prijímateľov. Dokumenty, ktoré sú vedené o službách poskytovaných jednotlivým prijímateľom sú archivované v súlade s platnými právnymi predpismi.

Štandard č.23	Určenie spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné verejnosti v prijateľnej forme (písomná podoba, audio alebo video záznam, internetová stránka) tak, aby boli dostupné aj pre osoby so špeciálnymi potrebami v oblasti komunikácie a porozumenia.
Prevádzkové štandardy	

Kritériá:

- A) Poskytovateľ sprístupňuje verejnosti informácie o cieľoch, princípoch, zameraní a cieľovej skupine prijímateľov služieb a ďalšie informácie, ktoré uľahčujú orientáciu pre budúcich prijímateľov, čím prispieva k dostupnosti služby.
- B) Poskytovateľ má verejne prístupné súbory informácií, ktoré obsahujú hlavne oficiálny názov poskytovateľa, právnu formu, IČO, meno a priezvisko štatutárneho zástupcu, adresu sídla poskytovateľa, miesto poskytovateľa, telefónne kontakty, zameranie poskytovateľa, jeho ciele a princípy ich dosiahnutia, cieľovú skupinu prijímateľov, podmienky pre poskytovanie služby, kapacitu zariadenia a cenníky za poskytované sociálne služby.
- C) Poskytovateľ vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov do spôsobu spracúvania, dopĺňania a finálneho spracovania poskytovania informácií o sociálnej službe.
- D) Informácie o poskytovateľovi musia byť prístupné osobám so špeciálnymi potrebami v oblasti komunikácie a porozumenia.

Vysvetlenie:

Jasné a zrozumiteľné informácie o zariadení sociálnych služieb prispievajú k dôveryhodnému vnímaniu poskytovateľa nielen zo strany prijímateľov a ich rodiny, ale tiež ďalších skupín - napr. sponzorov, verejných inštitúcií,... Je dôležité, aby budúci možní prijímatelia boli informovaní o možnostiach, ktoré im budú poskytované v zariadení.

Štandard č.24	Spracovanie rozpočtu na príslušný kalendárny rok, ktorý obsahuje najmä plánované výdavky a príjmy na zabezpečenie poskytovania sociálnych služieb, ktoré zodpovedajú plánovanému rozsahu sociálnych služieb na príslušný kalendárny rok.
Prevádzkové štandardy	

Kritériá:

- A) Rozpočet poskytovateľa je spracovaný podľa platných právnych predpisov a v súlade so zriaďovacou listinou, resp. so štatútom poskytovateľa.
- B) Poskytovateľ pri zostavovaní rozpočtu vychádza zo skutočných príjmov a výdavkov predošlých rokov a predpokladaných príjmov a výdavkov na príslušný rok. Rozpočet zodpovedá plánovanému rozsahu poskytovania sociálnych služieb a zohľadňuje aktuálne aj očakávané potreby poskytovateľa.
- C) Rozpočet je v pravidelných intervaloch aktualizovaný a v prípade potreby upravovaný.

Vysvetlenie:

Rozpočet vytvára prehľad plánovaných zdrojov finančných prostriedkov a štruktúru ich využitia. Rozpočet musí byť reálny a nemal by byť zostavovaný len formálne, je neoddeliteľnou súčasťou plánu činnosti poskytovateľa, pomocou ktorého sa plánuje koľko finančných prostriedkov je potrebných na dosiahnutie stanovených cieľov.