

**ZARIADENIE PRE SENIOROV**  
*Kostolecká 110, 22 21 Moravany nad Váhom*

---

**Smernica č. 1/2020**

**PLNENIE PODMIENOK KVALITY  
POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY**

Schválil: Mgr. Martin Cifra, riaditeľ  
Účinnosť od 1.1.2020

Zariadenie pre seniorov v Moravoch nad Váhom (ďalej len „ZPS“) touto smernicou vymedzuje plnenie povinností vyplývajúce z prílohy č. 2 písm. A 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 (ďalej len „zákon č. 448/2008 Z. z.“) vo svojich interných podmienkach.

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

### ***1.1. Kritérium: Základné ľudské práva a slobody***

1. ZPS má postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby zapracované vo všetkých vnútorných aktoch riadenia (smerniciach, príkazoch, dokumentoch a pod.) súvisiacich s poskytovaním sociálnej služby. Ich zoznam tvorí prílohu tejto smernice (Príloha).
2. Rešpektovanie dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby (ďalej len „prijímateľ“) je povinnosťou každého zamestnanca ZPS a to pri všetkých činnostiach súvisiacich s poskytovaním sociálnej služby. Na túto povinnosť sú osobitne upozornení noví zamestnanci. Všetci zamestnanci majú túto povinnosť v pracovnej zmluve.
3. ZPS pri poskytovaní sociálnej služby dodržiava zásadu rovnakého zaobchádzania v súlade so zákonom č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov. Pri prijímaní prijímateľov nerobí rozdiely podľa pohlavia, veku, rasy, náboženstva ani inak.
4. ZPS aktívne zabezpečuje ochranu prijímateľov sociálnej služby pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním.
5. ZPS prostredníctvom úprav vo vnútorných aktoch riadenia a ich rešpektovaním vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohôd, Ústavy Slovenskej republiky a zákona č. 448/2008 Z. z.

### ***1. 2. Kritérium: Sociálny status prijímateľa***

1. ZPS rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na vzdelávanie, prípravu na zamestnávanie a prístup k individualizovanej podpore.
2. ZPS má písomne vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni prostredníctvom individuálnych plánov.
3. ZPS vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom a smerom k verejnosti. V rámci uvedeného uskutočňuje stretnutia vedenia s prijímateľmi, sedenia prijímateľov so psychológom, poskytovanie sociálnej služby a súvisiace aktivity seniorov prezentuje na svojej webstránke resp. v rámci informácií, ktoré poskytuje záujemcom o poskytovanie

sociálnej služby zo strany budúcich prijímateľov, resp. ich príbuzných.

4. ZPS podporuje kontakty s rodinou, príbuznými a osobami podľa výberu prijímateľa.

## **II. Oblasť: Procedurálne podmienky**

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

1. ZPS ako verejný poskytovateľ sociálnej služby v zariadení pre seniorov poskytuje celoročnú pobytovú sociálnu službu cieľovej skupine vymedzenej v § 35 zákona č. 448/2008 Z. z. a to: fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV podľa príloha č. 3 zákona alebo fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov.
2. V rámci poskytovania sociálnej služby v ZPS sa poskytujú činnosti podľa § 35 zákona č. 448/2008 Z. z. v nadväznosti na § 15 až 18 uvedeného zákona a to:
  - pomoc pri odkázanosti na pomoci inej fyzickej osoby
  - sociálne poradenstvo
  - sociálna rehabilitácia
  - ošetrovateľská starostlivosť
  - stravovanie
  - ubytovanie
  - upratovanie, pranie, žehlenie a údržba šatstva
  - osobné vybavenie
  - utvárajú sa podmienky na úschovu cenných vecí
  - zabezpečuje sa záujmová činnosť
3. Okrem toho v súvislosti s § 15 ods. 3 ZPS zabezpečuje iné činnosti, ktoré tento zákon neupravuje, ale tieto zvyšujú kvalitu poskytovanej sociálnej služby (kadernícke služby, masérske služby, pedikérske služby a pod.) na základe osobitnej zmluvy.

### **2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a jej rozsahu a formy**

1. ZPS poskytuje sociálnu službu na základe registrácie na Trnavskom samosprávnom kraji, pri poskytovaní sociálnej služby postupuje v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z., v súlade so Všeobecne záväzným nariadením obce Moravany nad Váhom a ostatnými súvisiacimi predpismi.
2. Podmienky a charakter sociálnej služby poskytovania sociálnej služby sú upravené vo vnútorných aktoch riadenia ZPS, ktorými sú **Smernica č. 2/2014 - Domový poriadok ZPS a Smernica č. 5/2014 - Poskytovanie sociálnej služby – podmienky, rozsah a úhrada.**
3. Rozsah a formu sociálnej služby poskytovateľ sociálnej služby dohodne s prijímateľom v zmluve o poskytovaní sociálnej služby, ktorej podkladom je právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na poskytovanie sociálnej služby v ZPS s uvedením rozsahu odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby.

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

ZPS poskytuje sociálnu službu výlučne na základe písomnej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, ktorá obsahuje náležitosti podľa § 74 ods. 7 zákona č. 448/2008 Z. z. ZPS pri uzatváraní zmluvy

postupuje podľa **Smernice č. 5/2014 - Poskytovanie sociálnej služby – podmienky, rozsah a úhrada.**

**2. 4 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej práce**

1. ZPS s cieľom účelného a odborného poskytovania sociálnej služby využíva rôzne metódy, postupy a techniky sociálnej práce pri poskytovaní sociálnej služby. V rámci uvedeného procesu sociálny pracovník vykonáva sociálnu evidenciu, prvý kontakt s písomnými podkladmi budúceho prijímateľa sociálnej služby, pri prvom stretnutí s prijímateľom vykoná sociálnu diagnostiku, sociálnu, osobnostnú analýzu prijímateľa, jeho postojov a záujmov. Eviduje problémové oblasti, určuje si ďalší systém práce s prijímateľom so zameraním na účelné a odborné poskytovanie sociálnej služby. V rámci sociálnej rehabilitácie vytýči cieľ práce, ktorý spolu s krátkodobým a dlhodobým cieľom zosúladí do individuálneho plánu. Postup pri individuálnom plánovaní ZPS určuje **Smernica č. 6/2014 - Individuálne plánovanie sociálnej služby.**
2. V rámci odbornej práce s prijímateľom sa vykonáva sociálna práca zameraná na prijímateľa individuálne – podporovanie jeho schopnosti vyrovnat' sa s problémami, ale tiež práca skupinová vo forme rôznych aktivít. Súčasťou je práca s rodinou. Účinnosť sociálnej terapie, práce s prijímateľom a naplnenia vytýčených cieľov je overovanie výsledkov práce.
3. Overovanie výsledkov práce je tiež možné prostredníctvom vyhodnotenia plnenia cieľov individuálnych plánov, ktoré sa vykonávajú pravidelne za účasti prijímateľa. Keďže niektorí prijímatelia nemajú záujem o vyhodnotenie, z dôvodu rešpektovania dobrovoľnosti nie sú k tomu nútení. Dokumentácia je uložená u sociálneho pracovníka.

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

ZPS realizuje plánovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb prijímateľa. Pri tejto činnosti sa riadi § 9 ods. 1 a 2 zákona č. 448/2008 Z. z. a vnútorným aktom riadenia – **Smernica č. 6/2014 - Individuálne plánovanie sociálnej služby.**

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

ZPS nepoužíva obmedzenia prijímateľov. Vzhľadom na zdravotný stav prijímateľov v ZPS sa krízové situácie, v ktorých môže dôjsť k vlastnému ohrozeniu života a zdravia prijímateľa, nevyskytujú. Napriek tomu má ZPS v súlade s § 10 zákona č. 448/2008 Z. z. zavedený „Register obmedzení“. Postup pri prípadnom použití netelesného a telesného obmedzenia má ZPS spracovaný vo vnútornom akte riadenia - **Smernica č. 7/2014 - Postup pri plnení povinnosti pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby.**

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

1. ZPS poskytuje informácie záujemcom o poskytovanie sociálnej služby osobne, telefonicky, písomne, aj formou zverejnených informácií dostupných na web stránke ZPS . V prípade, ak informácie žiada priamo fyzická osoba, ktorá má záujem o poskytovanie sociálnej služby pre

seba, ide o prvý kontakt s možným budúcim prijímateľom.

2. Sociálny pracovník poskytne záujemcovi základné informácie o postupe vybavovania a tlačivá pre lekára. Podľa záujmu fyzickej osoby zodpovie na otázky súvisiace s poskytovaním sociálnej služby. V prípade požiadavky k nahliadnutiu do priestorov ZPS, sociálny pracovník prevedie fyzickú osobu spoločnými priestormi určenými pre prijímateľov a ukáže jej neobsadenú obytnú miestnosť. Ak taká v danom čase nie je, ukáže jej izbu niektorého prijímateľa, avšak iba so súhlasom tohto prijímateľa.
3. Postup pri informovaní fyzických osôb, ich príbuzných alebo iných osôb a prijímateľov upravujú vnútorné dokumenty - **Smernica č. 2/2014 - Domový poriadok** a **Smernica č. 5/2014 - Poskytovanie sociálnej služby – podmienky, rozsah a úhrada**.

### ***2.8 Kritérium: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopnosti a cieľov***

1. V prípade vyžiadania prijímateľa po zistení príčin a dôvodov (ak sa nedajú vyriešiť u poskytovateľa alebo prijímateľ toto nechce), ZPS najmä prostredníctvom sociálneho pracovníka zisťuje zákonné možnosti pomoci prijímateľovi – sprostredkovania požadovanej sociálnej služby u iného poskytovateľa, pričom mu pomáha vybaviť všetky náležitosti tak, aby prijímateľ mohol byť premiestnený do iného zariadenia sociálnych služieb.
2. Záujem o inú verejnú službu si prijímateľ môže realizovať počas pohybu mimo ZPS sám. ZPS vstupuje do tohto procesu iba v prípade, ak ide o prijímateľa pozbaveného spôsobilosti na právne úkony, alebo iba na základe vyslovenej žiadosti prijímateľa.

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

1. ZPS zisťuje spokojnosť prijímateľov rozhovormi s prijímateľmi v rámci každodennej činnosti. ZPS realizuje zisťovanie spokojnosti prijímateľov dotazníkom. Spracované výsledky sú zverejňované na nástenke, resp. sú predmetom sedenia prijímateľov a dané na diskusiu. Okrem spokojnosti prijímateľov ZPS monitoruje aj spokojnosť príbuzných a to možnosťou vyjadrenia sa pri odchode z návštevy v ZPS.
2. Pripomienky, podnety na zlepšenie, návrhy, námietky alebo sťažnosti môžu prijímatelia, príbuzní alebo iné osoby, ktoré majú vzťah k prijímateľom, podávať kedykoľvek. Postup ZPS pri pripomienkach, návrhoch, podnetov je upravený v **Smernici č. 2/2014 - Domový poriadok**. Postup pri riešení sťažností v podmienkach ZPS je upravený v **Smernici č. 12/2014 - Vybavovanie sťažností**.

### ***2.10 Kritérium: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby***

1. ZPS hodnotí vhodnosť a prínos spôsobu poskytovania sociálnej služby prijímateľom individuálne, najmä prostredníctvom vyhodnotenia individuálneho plánu a programu sociálnej rehabilitácie.
2. ZPS prostredníctvom dotazníka 1x ročne vyhodnocuje spokojnosť prijímateľov

s poskytovanou sociálnou službou.

### **III. Oblasť: Personálne podmienky**

**3.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinnosti a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám**

1. Štruktúra organizácie s predpokladom na úspešný výkon práce a plnenie pracovných úloh a povinností je obsahom **Smernice „Organizačný poriadok“**.
2. Kvalifikačné predpoklady na výkon určitých vybraných činností pri poskytovaní sociálnej služby určuje § 84 zákona č. 448/2008 Z. z. Uvedené kvalifikačné predpoklady sú okrem vzdelania zohľadňované pri obsadzovaní voľných pracovných pozícií v ZPS.
3. Charakteristika výkonu pracovnej činnosti na jednotlivých pracovných miestach je obsiahnutá v individuálnej náplni práce každého konkrétneho zamestnanca ZPS.

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

1. ZPS počas roka eviduje žiadosti o prijatie do pracovného pomeru. Počas výberových konaní eviduje aj žiadosti záujemcov z radov evidovaných na úrade práce.
2. Riaditeľ ZPS pri obsadzovaní voľného pracovného miesta v ZPS vychádza z výberu na základe voľného miesta, základnej dokumentácie uchádzača, ak budúci zamestnanec spĺňa zákonom predpísanú kvalifikáciu, podpíše pracovnú zmluvu v súlade s platnou pracovno-právnou legislatívou, dohodne proces nástupu na voľnú pracovnú pozíciu, oboznámi ho s vnútornými aktmi riadenia, s požiadavkami na plnenie úloh, začlení zamestnanca do pracovnej pozície, oboznámi ho s výkonom práce na požadovanom oddelení, sleduje jeho prístup k úlohám, postoj k prijímateľom a zodpovednosť počas skúšobnej doby.
3. Kvalifikačné predpoklady v súlade s § 2 ods. 8 zákona č. 553/2003 Z. z. a § 84 zákona č. 448/2008 Z. z. ZPS vyžaduje najmä na výkon v pozíciách – zdravotná sestra, ošetrovateľ, sociálny pracovník, finančný účtovník, kuchárka, a pod.
4. ZPS uzatvára pracovnú zmluvu vždy so skúšobnou dobou 3 mesiace. Pri pracovnej pozícii využíva mentoring, zácviok pod dohľadom skúseného zamestnanca, ktorý trvá minimálne dva týždne.
5. Novému zamestnancovi, ale aj ostatným, v rámci možnosti ZPS umožňuje účasť na školeniach a seminároch s cieľom zvyšovania kvalifikácie. Zamestnancov, ktorí majú záujem o rozšírenie vzdelania, v tomto podporuje a vychádza im v ústrety formou výmeny služieb, poskytnutia voľna, a pod.

**3.3 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia**

ZPS má spracovaný Program ďalšieho vzdelávania zamestnancov, ktorí sa venujú priamej práci s prijímateľmi. Každý zamestnanec je s ním oboznámený. Program sa odvíja od zistených potrieb prijímateľov a trendov v oblasti poskytovania sociálnej služby.

### **3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby**

ZPS má využívanie supervízie upravené v **Smernici č. 2/2014 - Domový poriadok**. V súlade s § 9 ods. 10 zákona č. 448/2008 Z. z. má ZPS vypracovaný Program supervízie, ktorého sa zúčastňujú odborní zamestnanci, najmä sociálny pracovník. Poznatky a odporúčania získané v rámci uskutočnenej supervízie uplatňuje pre skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb.

## **IV. Oblasť: Prevádzkové podmienky**

**4.1 Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnej služby v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi**

1. Cieľom je zabezpečiť prevádzkové podmienky zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov.
2. Prevádzkové podmienky sú zapracované v **Smernici č. 3/2014 - Prevádzkový poriadok**, ktorá podlieha schváleniu Regionálnym úradom verejného zdravotníctva.
3. Splnenie požiadaviek na vnútorné vybavenie budov a minimálne požiadavky na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia sú spracované v **Smernici č. 3/2014 - Prevádzkový poriadok**, ktorá bola schválená Regionálnym úradom verejného zdravotníctva.
4. Požiadavky na zariadenie spoločného stravovania podľa osobitného predpisu sú zapracované v **Smernici č. 3/2014 - Prevádzkový poriadok**, ktorý bol schválený Regionálnym úradom verejného zdravotníctva.
5. Všeobecné technické požiadavky na výstavbu a všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie ZPS plní – má bezbariérovú úpravu interiéru aj exteriéru, obytných miestností aj sociálneho zariadenia (WC a kúpeľne), vybudovaný výťah.

**4.2 Kritérium: Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)**

1. Prijímateľ pri začatí poskytovania sociálnej služby poskytuje ZPS súhlas s použitím jeho osobných údajov na účely spracovania agendy súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.
2. ZPS chráni osobné údaje prijímateľov pred odcudzením, stratou alebo ich zneužitím, neoprávneným prístupom či rozširovaním – na tento účel prijal primerané technické, organizačné a personálne opatrenia, zodpovedajúce spôsobu spracovania informácií.
3. Oprávnená osoba zachováva mlčanlivosť o informáciách, ktoré spracováva.
4. ZPS poskytuje informácie iba v súlade s platnou legislatívou.

**4.3 Kritérium: Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. alebo hodnotenie záverečného účtu**

1. ZPS ako verejný poskytovateľ zriadený obcou Moravany nad Váhom podľa § 67a ods. 1

zákona č. 448/2008 Z. z. vypracováva a ukladá do verejnej časti registra účtovných závierok výročnú správu o činnosti a hospodárení za predchádzajúci kalendárny rok vždy do 15. júla kalendárneho roka. Postupuje podľa Opatrenia MF SR z 11. decembra 2013 č. MF/19566/2013-31 uverejnenom vo Finančnom spravodajcovi č. 12/2013.

2. V prípade, ak príjmy ZPS z verejných prostriedkov v roku, za ktorý je ročná účtovná uzávierka zostavená, prekročia sumu 33 193 €, ročná účtovná uzávierka musí byť overená audítorom.

#### **4.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov**

1. Postup ZPS pri prijímaní darov, ich evidencii a použití je upravený v **Smernici č. 9/2014 - Prijímanie darov**.
2. Okrem uvedených oblastí má ZPS spracované iné oblasti súvisiace s poskytovaním sociálnej služby, napr. úschova cenných vecí prijímateľov, slobodný pohyb prijímateľov, podmienky prerušenia poskytovania sociálnej služby, ochrana osobných údajov prijímateľov, postup pri ukončení poskytovania sociálnej služby z dôvodu úmrtia prijímateľa, a pod. a to samostatnou smernicou alebo v **Smernici č. 2/2014 „Domový poriadok“**.

Táto smernica je účinná a platná dňom jej podpísania riaditeľom ZPS.

Moravany nad Váhom dňa 1.1.2020

.....  
**Mgr. Martin Cifra**  
riaditeľ ZPS

#### Príloha:

#### **Zoznam smerníc ZPS**

1. Smernica č. 2/2014 - Domový poriadok
2. Smernica č. 3/2014 – Prevádzkový poriadok
3. Smernica č. 4/2014 – Pracovný poriadok
4. Smernica č. 5/2014 – Poskytovanie sociálnej služby – podmienky, rozsah a úhrada
5. Smernica č. 6/2014 – Individuálne plánovanie sociálnej služby
6. Smernica č. 7/2014 – Postup pri plnení povinnosti pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby
7. Smernica č. 8/2014 – Úschova cenných vecí
8. Smernica č. 9/2014 - Prijímanie, evidencia a použitie darov
9. Smernica č. 10/2014 – Postup pri doručovaní dôchodkových dávok a poštových zásielok prijímateľom sociálnej služby
10. Smernica č. 11/2014 – Postup pri vyrovnaní vzájomných záväzkov z dôvodu úmrtia prijímateľa sociálnej služby
11. Smernica č. 12/2014 – Vybavovanie sťažností