



Správa o činnosti Strediska sociálnych služieb Petržalka za prvý polrok 2014

Vypracovala: Mgr. Soňa Chanečková
riaditeľka SSS Petržalka

I. Úvod

Charakteristika organizácie

Miestne zastupiteľstvo mestskej časti Bratislava - Petržalka uznesením č. 12 zo dňa 1. 3. 2003 zriadilo rozpočtovú organizáciu Stredisko sociálnych služieb Petržalka, so sídlom na Mlynarovičovej 23, 851 03 Bratislava, ktoré slúži pre zabezpečovanie odbornej, sociálnej, technickej a materiálnej pomoci v oblasti sociálnych služieb.

Sociálne služby sú zamerané najmä:

- na starostlivosť o občana, ktorý je odkázaný na zabezpečenie nevyhnutných životných úkonov prostredníctvom prechodného alebo denného pobytu,
- bývanie a poradenstvo osamelému rodičovi s maloletým dieťaťom, ktorých život a zdravie sú ohrozené, alebo je ohrozená výchova maloletého,
- nevyhnutné životné úkony a nevyhnutné práce v domácnosti opatrovaného občana
- na podporu rodiny s deťmi podľa § 31 Zákona o sociálnych službách - Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa a podpora zosúladenia rodinného života a pracovného života- terénnou sociálnou službou.

Táto činnosť sa zabezpečuje v organizačných jednotkách a to:

Zariadenie opatrovateľskej služby (ďalej ZOS)

Opatrovateľská služba (ďalej OS)

Domov pre rodičov a deti (ďalej ZNB)

Stredisko je právnická osoba vo všetkých právnych vzťahoch, vystupuje vo vlastnom mene a nesie zodpovednosť vyplývajúcu z týchto vzťahov. Hospodári samostatne, podľa schváleného rozpočtu mestskej časti na príslušný rok, spravuje majetok hlavného mesta SR Bratislavy a Mestskej časti Bratislava – Petržalka zverený mu do správy a hospodári tiež s vlastným majetkom. Pre hospodárenie s finančnými prostriedkami a ostatným majetkom v správe platia príslušné všeobecne záväzné právne predpisy Mestskej časti Bratislava – Petržalka a interné predpisy organizácie.

Organizácia je napojená na rozpočet Mestskej časti Bratislava - Petržalka svojimi príjmami a výdavkami a na transfer zo Štátneho rozpočtu.

Rozpočtová skladba organizácie je rozdelená do 4 ekonomických stredísk podľa ich činnosti a zdrojov financovania v zmysle Organizačného poriadku Strediska sociálnych služieb Petržalka, a to:

Správa Strediska	1101
Zariadenie opatrovateľskej služby(ZOS)	1102
Opatrovateľská služba (OS)	1103
Domov pre rodičov a deti (DpRaD)	1104

II. VECNÉ PLNENIE ÚLOH ZA PRVÝ POLROK 2014

Stredisko sociálnych služieb Petržalka pri plnení úloh a naplnení koncepcného plánu na rok 2014 vychádzalo z reálneho stavu súčasných prevádzok a ekonomických záväzných ukazovateľov na rok 2014. Zároveň zohľadňuje činnosti v súvislosti s implementáciou zákona o sociálnych službách.

Vyhodnotenie činnosti Strediska za prvý polrok 2014 je rozdelené do 2 úsekov:

- a) Správa (riadiaca činnosť, ľudské zdroje, ekonomicko-účtovné, koncepcná, hospodársko – technická činnosť)
- b) Prevádzková činnosť (ZOS, OS, DpRaD)

1 Správa

Úsek správy plnil bežné úlohy a činnosti na úseku práca a mzdy, ekonomicko-hospodárskej, koncepcnej a riadiacej činnosti v súlade so záväznými ukazovateľmi schváleného rozpočtu a v súlade s platnou legislatívou, s organizačným a prevádzkovým poriadkom.

1.1 Riadiaca činnosť

Koordinuje, riadi a zodpovedá za plnenie bežných úloh a činnosti všetkých organizačných úsekov Strediska. Dva krát mesačne sa vykonáva porada riaditeľa pre riešenie zásadných otázok riadenia, organizácie a rozvoja Strediska vo všetkých oblastiach jeho činnosti. Porady riaditeľa Strediska sa zúčastňujú vedúci organizačných úsekov.

Za dané obdobie bol vypracovaný návrh Všeobecne záväzného nariadenia mestskej časti Bratislava – Petržalka, ktoré dopĺňa VZN č. 4/2012 o poskytovaní sociálnych služieb a o spôsobe určenia úhrady, výške úhrady a spôsobe platenia úhrady za sociálne služby poskytované v Stredisku sociálnych služieb Petržalka, z dôvodu určenia ekonomicky oprávnených nákladov (EON) za rok 2013 Strediska a schválenia dodatku k Štatútu a Zriaďovacej listiny Strediska sociálnych služieb Petržalka.

Na základe schváleného dodatku Štatútu a Zriaďovacej listiny Strediska sociálnych služieb Petržalka Miestnym zastupiteľstvom mestskej časti Bratislava - Petržalka, Stredisko požiadalo o zmenu zápisu v registri poskytovateľov Bratislavský samosprávny kraj. Zmena zápisu do registra poskytovateľov sociálnych služieb sa týkala:

- a) zníženie kapacity zariadenia núdzového bývania z 17 na 7 miest,
- b) vytvorenie zariadenia Útulku pre matky s deťmi s kapacitou 11 miest

1.1.1 Rozvojové aktivity

Stredisko zakúpilo licenciu informačného systému Cygnus na tri moduly: manažérsky, sociálny a dokumentačný. Jednotlivé moduly medzi sebou zdieľajú dáta a vzájomne komunikujú a spolu tak vytvárajú jeden prepojený funkčný celok, čím výrazne uľahčuje a zefektívňuje prácu všetkých zamestnancov strediska.

Informačný systém umožňuje vytvárať kompletnú evidenciu klientov, výpočet predpisov úhrad, vyúčtovanie, prehľad prítomnosti. Dokumentačná časť IS umožňuje vytvárať individuálne plány, plány starostlivosti, ošetrovateľské plány a plány rizík, ordinácie liekov, formuláre, priebeh a hodnotenie starostlivosti v zariadení opatrovateľskej služby a v zariadení núdzového bývania v zmysle zákona o sociálnych službách.

Pre tento účel Stredisko zakúpilo prenosné miniterminály na rýchle čítanie kódov, ich automatické ukladanie pre ľahšie a operatívne zaznamenávanie a vedenie realizovanej činnosti opatrovateľiek.

V Stredisku bol vykonaný východiskový audit kvality sociálnych služieb. Toho času prebieha vzdelávanie a poradenstvo v oblasti prípravy zavedenia systému manažéra kvality. Výsledkom vzdelávania a poradenstva bude vyškolený tím kvality pripravený spracovať procesy a postupy implementácie ISO, implementovaná norma ISO a spracovaná Príručka kvality s predcertifikačným auditom. Predpokladaný termín podania žiadosti o získanie certifikátu manažérstva do prevádzok Strediska podľa normy STN EN ISO 9001 : 2009 je záver roka 2015.

Vzdelávanie prebieha u všetkých pracovníkov Strediska.

Stredisko predložilo prostredníctvom MČ Bratislava - Petržalka návrh na uchádzanie sa o dotáciu podľa Vyhláška č. 22 Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny SR z 19.01.2011 a zákona č. 544/2010Z.z. o dotáciách v pôsobnosti MPSVaR. Minister práce a sociálnych vecí pridelil MČ Petržalka dotáciu vo výške 7 000 Eur kapitálových výdavkov na rekonštrukciu dvoch kúpeľní. Rekonštrukciou sa zabezpečí bezbariérovosť pri osobnej hygiene prijímateľov sociálnych služieb. Ukončenie realizácie je naplánované do 15.11.2014.

1.2 Ľudské zdroje

Plnenie úloh a činnosť na úseku mzda a personalistika sa vykonávajú priebežne v súlade s platnou legislatívou.

Na zabezpečenie zákonného a kvalitného plnenia úloh na úseku sociálnych služieb, ako i na úseku mzdy-personalistika a ekonomicko-hospodársky je potreba vzdelávania pracovníkov na jednotlivých úsekoch prevádzky.

Stredisko zabezpečilo školenie pre odborných pracovníkov a to pre:

1. **mzdára – personalistu:** školenie k novele zákona o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z.z. k absolvovaniu skúšky „zodpovedná osoba na ochranu osobných údajov“, ročné zúčtovanie dane, sociálne a zdravotné poistenie, daň z príjmu.
2. **ekonóm:** účtovná uzávierka, účtovné súvťahy, konsolidácia,
3. **hospodár:** odpadové hospodárstvo, registratúra

V zmysle zákona č. 122/2013Zb o Ochrane osobných údajov Stredisko vypracovalo bezpečnostný projekt a zodpovedná pracovníčka absolvovala skúšky zodpovednej osoby za ochranu osobných údajov.

Stredisko naďalej umožňuje zvyšovanie kvalifikácie s podporou a so súhlasom zamestnávateľa:

2 pracovníčky ukončili v máji 2014 bakalárske štúdium na VŠ zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v odbore soc. práca,

2 pracovníčky ukončili štúdium v odbore opatrovateľ - pomaturitné špecializačné štúdium JSS.

2 pracovníčky ukončili štúdium v odbore asistent – 2 ročné štúdium na Strednej zdravotníckej škole.

17 pracovníkov absolvovalo týždenné školenie ukončené preverením znalosti a zručnosti danej témy a získaním certifikátu „Inštruktor sociálnej rehabilitácie“.

1.3 Ekonomika a účtovníctvo

Plnenie úloh a činnosť na úseku ekonomiky a účtovníctva sa vykonáva priebežne v súlade so záväznými ukazovateľmi schváleného rozpočtu a v súlade s platnou legislatívou.

V roku 2014 Stredisko získalo dva granty:

- a) Nadácia Pontis v hodnote 100 Eur na projekt na dobrovoľnícku činnosť v Stredisku sociálnych služieb Petržalka,
- b) Develor Slovakia s.r.o. v hodnote 300 Eur na zakúpenie antidekubitného matraca glukomeru, a 2ks jedálenských vozíkov.

V roku 2014 Stredisko dostalo do daru:

- a) od firmy Štefan BA PRO SET záhradný nábytok (10 kresiel a 2 stoly),
- b) od rodiny Dziakovej tlakomer,
- c) od rodiny Drozdovej kovové oplatenie komunikačnej terasy v objekte Mlynarovičova
- d) od rodiny Podolayovej bioptronovú lampu a tlakomer.

1.4 Hospodársko – technická činnosť

V roku 2013 sa ukončila rekonštrukcia školského bytu, ktorý bol statikom hodnotený ako havarijný stav budovy. Zrekonštruovaná budova bola odovzdaná dňa 28.06.2013. Následne boli vymaľované priestory, radiátory, zárubne a zakúpili sa regále na spisovú dokumentáciu. V roku 2014 sa postupne archivuje celá spisová dokumentácia Strediska od jej vzniku v zmysle zákona o archívnictve a registratúrneho poriadku Strediska .

Okrem bežného plnenie úloh úsek hospodársko - technickej činnosti zabezpečuje i modernizáciu zariadení. Za týmto účelom sa vykonala úprava nádvoria a polozenie dlažby v objekte Vavilovova na zabezpečenie bezbariérového vstupu do budovy.

Zníženie vysokého odberu energií na Vavilovovej ul. sa realizovalo čiastočne výmenou neekonomického osvetlenia celom prvom poschodí (zariadenia domova pre rodičov a deti ako i administratívnych miestností). Celé prvé poschodie sa vymaľovalo vrátane radiátorov a zárubní, urobila sa rekonštrukcia kuchynky a hygienického zariadenia pre zamestnancov. Položilo sa nové PVC vo vstupnej hale a niektorých miestnosti na prvom poschodí.

Stredisko sa zapojilo do programu dobrovoľníckych aktivít Naše mesto. Až 35 dobrovoľníkov z firmy Dalkia, ZSE, Develor Slovakia s.r.o. pomohlo zabezpečiť čistenie a úpravu areálu záhrady a nového náteru plotu na Mlynarovičovej ul..

Na jarné upratovanie v zariadeniach a úpravu areálu sme zorganizovali brigádu s vlastnými zamestnancami a mamičkami zariadenia núdzového bývania. V aktivitách sa bude pokračovať podľa potreby.

Stredisko je pracovisko pre 11 verejnoprospešných pracovníkov, ktorí na základe zmluvy medzi Strediskom a Úradom práce sociálnych vecí a rodiny SR v zmysle zákona č. 417/2013 o pomoci v hmotnej núdzi v znení neskorších predpisov vykonávajú pracovnú činnosť formou menších obecných služieb, ako sú vyčistenie a kosenie záhrady na Mlynarovičovej a Vavilovovej ul., pomoc pri upratovaní v ZOS, drobné opravy na nábytkoch.

2 Prevádzková činnosť

2.1 Opatrovateľská služba v domácnosti (ďalej OS) – podľa § 41 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

Forma: terénna v domácom prostredí prijímateľa sociálnych služieb na území MČ Petržalka

Druh: sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku, ktorými sú fyzické osoby odkázané na pomoc inej fyzickej osoby.

Základné prehľady poskytovania sociálnych služieb v OS

Počet prijímateľov soc. služieb, ktorým bola poskytnutá OS k 31.08.2014

178 občanov

z toho:

iba donaška, dovoz obedov	69
donaška, dovoz obedov + ine úkony	35
Spolu donaška do domácnosti	104
iné úkony opatrovateľskej služby	109

Priemerný mesačný počet prijímateľov sociálnej služby k 31.08.2013 141,2

Počet pracovníkov OS k 31.08.2014 45

Z toho individuálne opatrovateľky 35

terénne opatrovateľky 8

koordinátorsky v OS 2

Počet vydaných žiadostí 58

Počet uzatvorených nových zmlúv o poskytovaní sociálnej služby 45

Dodatok k zmluve o poskytnutí sociálnej služby 145

Ekonomické prepočty úhrad OS pri zmene legislatívy 2x ročne

Počet kontrol v domácnosti prijímateľa OS 157

Jednou z prioritou komunitného plánovania Mestskej časti Bratislava - Petržalka je podpora zotrvania klienta v prirodzenom prostredí rozvojom terénnych sociálnych služieb.

Stredisko rozšírilo opatrovateľskú službu v domácnosti s narastajúcim počtom žiadateľov, ktorí boli posúdení a zaradení prevažne do najvyššieho VI. stupňa odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby v zmysle zákona o sociálnych službách, Stredisko prijalo 6 nových opatrovateľiek na trvalý pracovný pomer, aby zabezpečilo a uspokojilo ich potreby s prihliadnutím na kvalitu poskytovania sociálnych služieb.

Len na porovnanie: k 31.8.2013 sa poskytovala opatrovateľská služba 146 prijímateľom sociálnych služieb a k 31.8.2014 je to 178 prijímateľov.

Všetky podané žiadosti boli spracované a v čo najkratšom čase bola opatrovateľská služba u všetkých žiadateľov zahájená.

2.2 Zariadenie opatrovateľskej služby (ďalej ZOS) - podľa § 36 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

Forma: pobytová s nepretržitou prevádzkou na dobu určitú.

Druh: sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého

zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku, ktorými sú fyzické osoby odkázané na pomoc inej fyzickej osoby.

Prevádzky:	Vavilovova 18	počet lôžok: 20
	Mlynarovičova 23	počet lôžok: 30

Základné prehľady poskytovania sociálnych služieb v ZOS

Počet prijímateľov soc. služieb v ZOS za prvý polrok 2014	99
Skutočná obložnosť v ZOS Mlynarovičova	100%
ZOS Vavilovova	100%
Počet pracovníkov prepočítaných na 7,5 hod. pracovný úväzok	27,3
Počet pracovníkov k30.06.2014	28
Počet vydaných žiadostí	39
Priemerná dĺžka pobytu	5,3mes
Počet klientov s trvalým pobytom Petržalka	92
Počet klientov s trvalým pobytom inde	7
Počet uzatvorených zmlúv a dodatkov k zmluvám	54
Ekonomické prepočty úhrad pri zmene legislatívy	50
Sociálne lôžko	0

Zakúpením informačného systému Cygnus Stredisku vznikla *potreba zakúpiť 2 počítače pre opatrovatel'ky, zabezpečiť školenie opatrovateliek pre prácu s počítačom, ako i vymalovať sesterskú izbu na Vavilovovej a zakúpiť nový nábytok*. Opatrovateľky budú pracovať s dokumentačnou časťou informačného systému, ktorý umožní vedenie dokumentácie v zmysle zákona o sociálnych službách (individuálne plány, plány starostlivosti, ošetrovateľské plány a plány rizík, ordinácie liekov, formuláre, priebeh a hodnotenie starostlivosti v zariadení). Prenosné miniterminály na čiarové kódy napomôžu ľahšiemu a operatívne zaznamenávaniu realizovanej činnosti opatrovateliek, aby ich výkon a činnosť bola preukázateľná.

Za pomoci troch dobrovoľníkov sa Stredisko snaží rozširovať a zlepšovať podmienky na záujmovú a kultúrnu činnosť, začlenenie do spoločenského kultúrneho života. Svoju činnosť zameriava na zlepšovanie psychickej a fyzickej aktivity občana, zameranej na pamäťové cvičenia, muzikoterapiu, maľovanie, spoločenské hry.

Stredisko je stážovým pracoviskom pre študentov:

- Strednej zdravotníckej školy, Strečnianska ul.,
- Univerzity Komenského Pedagogická fakulta UK,
- VŠ zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety,
- BM AGENCY- opatrovateľský kurz.

Zabezpečujeme nadštandardné služby pre prijímateľov SS, a to:

- cez ADOS Linda rehabilitácie a masáže,
- podľa požiadaviek prijímateľov SS (služby farára, pedikéra, kaderníka, lekára....).

V rámci spoločensko - kultúrnych aktivít uskutočnilo Stredisko: privítanie nového roka, oslava MDŽ – besiedka, víťanie jari – posedenie pri harmonike, Deň matiek, MDD. Tieto aktivity sa uskutočňujú za spolupráce Základnej školy Lachova 1 a SZŠ Strečnianska a sú

dokumentované v kronikách zariadení.

Za sledované obdobie nebola podaná zo strany prijímateľov a ich rodinných príslušníkov na kvalitu poskytovaných služieb ani na profesionalitu pracovníkov žiadna písomná ani ústna sťažnosť.

Prijímatelia soc. služby vyslovili ústnou, alebo písomnou formou poďakovanie za profesionálnu starostlivosť.

2.3 Domov pre rodičov a deti (ďalej DpRaD) – podľa § 29 Zákona č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

Forma: pobytová, na dobu určitú

Druh: Zariadenie núdzového bývania (17 lôžok) sociálne služby pre fyzické osoby ktoré sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii pre ohrozenie správaním iných fyzických osôb alebo ak sa stala obeťou správania iných fyzických osôb

Základné prehľady poskytovania sociálnych služieb v ZNB

Počet prijímateľov sociálnych služieb k 31.08.2014 v ZNB		24
z toho	matkám	9
	deťom	15
obložnosť za rok priemere		98,00%
Počet pracovníkov		2
počet vydaných žiadostí		11
Počet vydaných zmlúv (vrátane dodatkov):		9
Priemerný počet klientov na mesiac		17
priemerná dĺžka pobytu v mesiacoch		11
Priemerná uhrada za poskytnutú sociálnu službu matka+ dieťa		84,00 €

Priestory Domova pre rodičov a deti sú v novom šate. Nové záclony, čerstvé nátery na stenách, zárubniach a radiátoroch, v dennej miestnosti zakúpením nového koberca, 4 pohoviek a knihovne zmenilo image celého prvého poschodia.

Pracovníci sa v rámci náplne práce zameriavajú na učenie sociálnych zručností matiek aj detí, pomáhame pri vybavovaní úradných náležitostí, aktívne spolupracujeme s oddelením sociálnych vecí MÚ Petržalka ako aj s ÚPSVaR SR. Voľnočasové aktivity detí a mládeže sa zabezpečujú tri krát týždenne podľa veku detí

Komunity s matkami i deťmi sa vykonávajú 2x mesačne, kde sa riešia hlavne problémy vzťahov klientov a systém organizácie zariadenia.

FINANČNÉ HODNOTENIE ZA PRVÝ POLROK 2014

	Výdaje			Príjmy		
	Rozpočet na rok 2014	Čerpanie za rok 2014	%	Rozpočet na rok 2014	Plnenie v roku 2014	%
Bežné výdavky spolu	904 586	354 418,43	39,18	252 593	139 728,79	55,30
Transfer z rozpočtu MČ	681 986	245 820,60	36,00			
Transfer zo ŠR	222 600	108 597,83	48,80			
z toho mzdy	531 996	201 765,76	37,90			
Správa organizácie	126 273	49 332,72	39,10	10 154	6 220,06	61,30
z toho mzdy	66 199	22 390,47	33,80			
Zariadenie opatrovateľskej služby	411 754	169 931,05	41,30	185 835	101 688,40	54,70
MČ	219 754	73 931,32	33,64			
ŠR	192 000	95 999,73	50,00			
z toho mzdy	217 571	86 534,15	39,80			
Opatrovateľská služba	312 281	117 911,71	37,80	50980	28 192,18	55,30
z toho mzdy	218 584	84 027,15	38,40			
Domov pre rodičov a deti	54 278	17 242,95	31,80	5 624	3 628,15	64,50
MČ	23 678	4 644,85	19,6			
ŠR	30 600	12 598,10	41,20			
z toho mzdy	29 642	18 813,99	29,70		678	

Schválená Organizačná štruktúra – požadovaný stav: 77

- Fyzický počet pracovníkov organizácie k 30.06.2013: 79
- Prepočítaný celkový stav pracovníkov organizácie: 74,30
- Priemerná mesačná mzda pracovníka Strediska: 579,45 €

Plnenie rozpočtu na mzdy je 37,9 %, a to z dôvodu vyplatenia miezd a odvodov len za 5 mesiacov a pracovné miesto sociálneho pracovníka na úseku DpRaD nie je od februára 2014 obsadené.

V roku 2014 Stredisko sociálnych služieb hospodáril so schválenými finančnými prostriedkami v súlade so záväznými ukazovateľmi schváleného rozpočtu a v súlade s platnou legislatívou.

3 Záver

Stredisko sociálnych služieb Petržalka je zriadené na plnenie úloh v oblasti sociálnych služieb pre občanov mestskej časti Bratislava - Petržalka. Svojou prácou prispieva k zvyšovaniu kvality života prijímateľa sociálnych služieb, ale i kvality prostredia v ktorom žije. Aby Stredisko stále zvyšovalo úroveň sociálnych služieb zadalo si svoje úlohy a ciele, ktoré sú zamerané na klienta, posilnenie profesionality pracovníkov, ale i na prevádzkovo hospodársku činnosť. Niektoré ciele sa stredisku podarilo splniť už v prvom polroku 2014 a niektoré plnenia prebiehajú priebežne v súlade s rozpočtom Strediska.

Stredisko si plánuje i dlhodobejšie ciele na rok 2015-2017, ktorých naplnenie sú pre Stredisko nevyhnutné nielen na bežne plnenie úloh, ale i na plnenie a implementáciu zákona o sociálnych službách. Prioritnými dlhodobými plánmi sú:

1. Zníženie energií – Modernizácia teplovodného vykurovania alebo reguláciou vykurovania osadením regulátora tlakov, zabezpečenie ekvitermickej regulácie a zabezpečenie termoregulácie) v objekte na Vavilovovej ul.
2. Zatekanie strechy v objekte na Vavilovovej si vyžaduje opravu kanalizačných priepustov strechy a izolácie časti strechy na objekte.
3. Stredisko má záujem o získanie certifikátu manažéra kvality podľa medzinárodných noriem ISO 9001. Proces certifikácie manažérskych systémov má z pohľadu certifikačného orgánu základné fázy:
 - Východiskový audit - vykonaný v decembri 2013
 - Prípravná fáza - sa toho času vykonáva,
 - Certifikačný audit - 1. stupeň,
 - Certifikačný audit - 2. stupeň,
 - Udelenie certifikátu

Proces získania certifikátu je nielen náročný pre zamestnancov, ale i finančne náročný pre Stredisko.

Spracovateľ:

Mgr. Soňa Chanečková

riaditeľka Strediska sociálnych služieb Petržalka