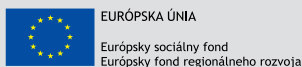


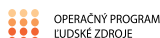
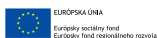
# Štandardy kvality v sociálnych službách krízovej intervencie

metodický podporný materiál

Jana Mazalánová, Beáta Horváthová, Kvetoslava Repková

Bratislava, 2023





Vydané Implementačnou agentúrou MPSVR SR v rámci implementácie národného projektu Kvalita sociálnych služieb (kód ITMS 2014+: 312040V989). Národný projekt Kvalita sociálnych služieb sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.

**Spracovali:**

PhDr. Jana Mazalánová, Mgr. Beáta Horváthová, MBA, prof. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.

**Externá spolupráca:** Mgr. Jozef Kákoš, Mgr. Katarína Kupcová

**Copyright** © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (IMPLEA), 2023

**Grafická úprava** © Ela Hmeľarová

**ISBN:** 978-80-89837-84-7

# Štandardy kvality v sociálnych službách krízovej intervencie

metodický podporný materiál

Jana Mazalánová, Beáta Horváthová, Kvetoslava Repková

## Obsah

<b>07</b>	Zoznam skratiek
<b>07</b>	Rodovo citlivý jazyk
<b>08</b>	1 Úvod
<b>11</b>	2 Úvodné charakteristiky SoS-KI
<b>15</b>	3 Jednotlivé štandardy kvality v skupine SoS-KI

## Zoznam skratiek

IA MPSVR SR	Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
MPM	Metodický podporný materiál
MPM SoS-KI	Metodický podporný materiál pre sociálne služby krízovej intervencie
MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
NP KSS	Národný projekt Kvalita sociálnych služieb
SoS-KI	Sociálne služby krízovej intervencie
Zákon	Zákon 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

## Rodovo citlivý jazyk

Všade tam, kde sa v texte používa pojem „prijímateľ“, „záujemca“, „zamestnanec“, „supervízor“, „opatrovateľ“ v jednotnom aj množnom čísle a vo všetkých pádoch, myslia sa osoby mužského aj ženského pohlavia.

# 1 Úvod

Tento materiál bol spracovaný v rámci *národného projektu Kvalita sociálnych služieb* (ďalej len „NP KSS“), jeho podaktivity 1.3.2 (II. fáza) zameranej na revíziu metodických materiálov, ktoré boli k problematike kvality sociálnych služieb pripravené v rokoch 2015-2016.<sup>1</sup> Nevyhnutnosť aktualizácie pôvodných metodických materiálov vychádza nielen z potreby zohľadniť prvotné skúsenosti poskytovateľov sociálnych služieb s implementáciou podmienok kvality. Reflektuje sa aj na skutočnosť, že v súvislosti s ostatnou novelou *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* (ďalej „zákon“) účinnou od 1. novembra 2022 sa zmenila jeho príloha č. 2, ktorou sa upravil nový systém štandardov kvality poskytovaných sociálnych služieb. Preto sa zadávateľ NP KSS - Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej „MPSVR SR“) obrátil na realizátora NP KSS - Implementačnú agentúru MPSVR SR (ďalej „IA MPSVR SR“) s požiadavkou o spracovanie **metodických podporných materiálov** (ďalej „MPM“), ktoré by ponúkli poskytovateľom sociálnych služieb základnú navigáciu, ako si interpretovať nové štandardy kvality, aby ich mohli následne implementovať do svojej bežnej praxe.

Boli spracované dva MPM. **Prvý MPM** z dielne expertného tímu prof. A. Mátela vychádzal zo štruktúry pôvodného metodického materiálu z roku 2015 a aktualizoval ho v súlade s novým zákonom (najmä s jeho prílohou č. 2). Ide o veľmi komplexný dokument, ktorý možno považovať za univerzálne využiteľný poskytovateľmi všetkých druhov a foriem sociálnych služieb. Predstavuje základnú poznatkovú bázu pre implementáciu štandardov kvality do poskytovateľskej praxe. Na „univerzálny MPM“ prirodzene nadväzuje **špecifický MPM**, pričom ho rozvíja z hľadiska možných špecifík implementácie štandardov kvality v jednotlivých skupinách sociálnych služieb. Skupinový prístup k štandardom kvality vychádza

1 Repková, K a kol. (2015). *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská*. Bratislava: IVPR. Dostupné on-line: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/metodika-verzia-3.12-komplet.pdf>

Repková, K. (2016). *Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh)*. Bratislava: IVPR. Dostupné on-line: <https://www.employment.gov.sk/files/rodina-soc-pomoc/hodnotenie-podmienok-kvality-poskytovanych-socialnych-sluzieb-metodicke-vychodiska.pdf>

z toho, že mnohé druhy sociálnych služieb sú svojím poslaním, charakteristikami svojich cieľových skupín či odbornými alebo inými činnosťami, ktoré vykonávajú alebo zabezpečujú, podobné. Preto je u nich možné uvažovať o jednotlivých štandardoch kvality podobným spôsobom a tým podporovať spoluprácu a sieťovanie poskytovateľov „podobných“ sociálnych služieb na regionálnej úrovni. Uspokojovanie potrieb prijímateľov sociálnych služieb, ale aj profesijných ambícií zamestnancov sociálnych služieb a ich manažmentov sa tak môže stať efektívnejším.

Bolo vytvorených celkovo päť skupinových MPM. Konkrétne tento MPM sa venuje **Štandardom kvality v sociálnych službách krízovej intervencie** (ďalej „MPM SoS-KI“). Vymedzuje sa v ňom, aké druhy sociálnych služieb boli do skupiny SoS-KI zaradené a v čom sú ich spoločné charakteristiky. Následne sa MPM SoS-KI venuje jednotlivým kritériám a štandardom kvality podľa platného zákona. Pre lepšiu prehľadnosť sú texty spracované tabuľkovým spôsobom, pričom odpovedajú na **otázky**:

- a/ Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?
- b/ Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/nevyhnutné?
- c/ Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?

Dôležité je pripomenúť niekoľko **zásad** dotýkajúcich sa prípravy a využitia všetkých MPM:

- žiaden z vypracovaných MPM (ani univerzálny, ani skupinový) **nepredstavuje pre poskytovateľa záväznú metodiku** v zmysle záväzného výkladu zákona alebo poskytnutia návodov, ako má aplikovať jednotlivé štandardy kvality do svojej praxe; MPM sprostredkovávajú iba sumár východiskových informácií, ktoré môžu podporiť porozumenie danému štandardu a zvýšiť pripravenosť poskytovateľa premeniť všeobecné informácie a pravidlá na sebe vlastný spôsob implementácie štandardu do svojej praxe;
- **rozdelenie jednotlivých druhov sociálnych služieb do skupín je len pomocné**; nevylučuje sa, že ten istý druh sociálnej služby zaradený do jednej skupiny môže byť relevantný aj pre inú skupinu sociálnych služieb;

- aplikácia skupinového prístupu k štandardom kvality nie je pre žiadneho poskytovateľa vynúiteľná a osov z využívania skupinového prístupu možno v súčasnosti len predpokladať; vždy závisí od rozhodnutia konkrétneho poskytovateľa, do akej miery sa chce inšpirovať prístupom a praxou iných poskytovateľov zaradených či už do spoločnej alebo inej skupiny poskytovateľov.

Úprimne veríme, že prostredníctvom oboch MPM („univerzálneho“ aj „skupinového“) v kombinácii s **vybranými poznatkami z Inšpekcie v sociálnych veciach**, ktoré MPSVR SR pravidelne uverejňuje na svojej webovej stránke,<sup>2</sup> nájdete ako poskytovatelia SoS-KI dostatok odbornej opory a inšpirácií k hľadaniu sebe vlastného spôsobu, ako napíňať štandardy kvality podľa zákona v prospech vašich prijímateľov, ich rodín, ale aj vlastného personálu a celej komunity, v ktorej pôsobíte.

<sup>2</sup> Bližšie pozri: <https://www.employment.gov.sk/sk/uvodna-stranka/inspekcia-socialnych-veciach/postupy/kalendarny-rok-2023.html>

## 2 Úvodné charakteristiky SoS-KI

### DRUHY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB ZARADENÝCH DO SKUPINY SOS-KI

- Terénna sociálna služba krízovej intervencie (§24a zákona)
- Nízkoprahové denné centrum (§24b zákona)
- Integračné centrum (§24c zákona)
- Komunitné centrum (§24d zákona)
- Nocľaháreň (§25 zákona)
- Útulok (§26 zákona)
- Domov na polceste (§27 zákona)
- Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu (§28 zákona)
- Zariadenie núdzového bývania (§29 zákona)

### SPOLOČNÉ CHARAKTERISTIKY DRUHOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY SOS-KI Z HĽADISKA ICH POSLANIA A CIEĽOV

- Poskytovanie sociálnej intervencie formou sociálnej služby pri dočasnej strate schopnosti človeka, ale aj rodiny, či komunity riešiť svoje sociálne problémy, čo zvyšuje riziko ich schudobňovania a sociálneho vylúčenia.
- Nízkoprahový a krízový charakter sociálnej služby (ľahká dostupnosť, bez preukazovania identity) súvisiaci s potrebou urgentnej intervencie, častejšie so zapojením širšieho sociálneho prostredia.
- Krátkodobé pragmatické intervenčné ciele sociálnej intervencie.

- Pomoc pri zabezpečení a napĺňaní základných životných potrieb.
- Sociálna intervencia vedúca k operatívnej hľadaniu riešenia a následnému „osamostatneniu sa“ prijímateľa od sociálnej služby - zmocnenie a aktivizácia prijímateľa sociálnej služby v získaní kontroly nad vlastným životom.
- Prevencia vzniku, zhoršenia sociálnej alebo zdravotnej situácie a opakovania krízovej situácie.
- Prepojenosť na iné verejné služby (napr. školy, zamestnávateľov, zdravotnú starostlivosť, atď.), bez ktorých môže krátkodobá krízová situácia prerásť do dlhodobej krízy a sociálneho ohrozenia.
- Vysoká pravdepodobnosť opakovania identickej krízovej situácie, resp. podobnej krízovej situácie.

## SPOLOČNÉ CHARAKTERISTIKY DRUHOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY SOS-KI Z HĽADISKA CIEĽOVÝCH SKUPÍN

- K obmedzeniu schopnosti človeka riešiť svoje nepriaznivé sociálne problémy dochádza z rozličných dôvodov:
  - pre neschopnosť zabezpečiť si základné životné potreby;
  - pre vlastné ohrozujúce správanie (životné návyky a závislosti);
  - pre ohrozujúce správanie niekoho iného;
  - pre stratu bývania, či jej riziko;
  - pre zotrvávanie v segregovanom spoločenstve ľudí s generačne reprodukovanou chudobou;
  - pre nepriaznivý zdravotný stav.
- Jednotlivé dôvody vzniku krízovej situácie sa môžu prekrývať alebo kumulovať v čase.
- Cieľovou skupinou sociálnej intervencie je jednotliviec, rodina, komunita, spravidla súbežne.

- Pretrvávajúce spoločenské stereotypy a predsudky voči niektorým etnikám, komunitám, ktoré prakticky znemožňujú riešenie krízovej situácie.
- Nevyhnutná spolupráca s ďalšími subjektmi sociálnej pomoci a verejnými službami.

## SPOLOČNÉ CHARAKTERISTIKY DRUHOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY SOS-KI Z HĽADISKA ODBORNÝCH A INÝCH ČINNOSTÍ

- Aj keď z hľadiska druhovosti ide o pomerne rôznorodú skupinu sociálnych služieb, jednotlivé odborné, príp. iné činnosti sa významne opakujú a sústreďujú do určitých skupín:
  - sociálne poradenstvo (základné, v prípade potreby aj špecializované) a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov;
  - záujmová činnosť;
  - sprevádzanie, sociálne učenie, edukácia, nácvik rodičovských zručností, nácvik praktických životných zručností, rozvoj pracovných zručností, pomoc pri pracovnom uplatnení;
  - sociálna (komunitná) rehabilitácia a preventívna aktivita; pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia;
  - vytváranie podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb (ošatenie, obuv, hygiena, príprava a výdaj stravy);
  - sociálna depistáž osôb a rodín v kríze alebo v jej ohrození (v terénnej forme);
  - vo vybraných prípadoch sa poskytuje aj ubytovanie na rozlične dlhý čas (od prenocovania až po celodenné ubytovanie počas dlhšieho času).

## RÔZNORODOSTI VO VNÚTRI SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY SOS-KI

- Rozličné predpoklady osamostatňovania sa od sociálnej služby (napr. rozdielne predpoklady a možnosti v prípade, že ide o samostatného dospelého človeka v krízovej situácii a keď ide o rodiča s maloletými deťmi, či mladého človeka po ukončení pobytu v detskom domove alebo človeka so závislosťou).
- Osobitné postavenie komunitného centra s primárnym zameraním na celú komunitu ako klienta sociálnej služby, na podporu komunitného rozvoja („nadindividuálna“ sociálna služba), z ktorého následne profitujú jednotlivci a celé rodiny.
- Osobitné postavenie niektorých druhov sociálnych služieb tejto skupiny s ohľadom na ich komplexnosť intervencie (napr. služby domova na polceste, ktorá nadväzuje na opatrenia sociálno-právnej ochrany detí, či útulku).
- Rozličné formy poskytovania sociálnych služieb, ktoré ovplyvňujú systematickosť, charakter či dĺžku odborných a iných intervencií (od terénneho programu, cez ambulatnú formu sociálnej služby často využívanú sezónne, poskytnutie možnosti prenocovania, až po pobytovú formu využívanú na dlhší čas).
- Rôznorodosť cieľových skupín aj z hľadiska veku, nepriaznivej sociálnej situácie, riešenia krízovej intervencie a využívania odborných postupov.

## 3 Jednotlivé štandardy kvality v skupine SoS-KI

### 1. OBLASŤ: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

#### 1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby

##### Štandard:

*Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju naplňuje a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickému vízi, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.*

##### Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §7, §9, §96

##### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Vízia, poslanie, ciele v konkrétnej sociálnej službe zahŕňajú všetky cieľové skupiny a nepriaznivé sociálne situácie relevantné pre daný druh či formu sociálnej služby.



- Nie sú zamerané na udržanie prijímateľa v systéme sociálnych služieb.
- Cieľom je pozitívna zmena u prijímateľa (zmena nepriaznivej sociálnej situácie, sociálneho statusu, zlepšenia resp. odstránenia príčin krízovej situácie), zabránenie sociálnemu vylúčeniu a podpora začlenenia do spoločnosti, zmiernenie nerovností.
- Sociálne služby vedú k stabilizácii situácie prijímateľa, pomoci pri zabezpečení základných životných potrieb (minimálne k zabráneniu zhoršenia nepriaznivej sociálnej situácie), k podpore „emancipácie“ prijímateľa od sociálnej služby, k znovunadobudnutiu sociálnych kompetencií prijímateľa a rozvoju jeho schopnosti vedieť svoju krízovú situáciu v budúcnosti zvládnuť vlastnými silami.
- Sociálne služby sú založené na preventívnom charaktere poskytovanej sociálnej služby, vrátane vyhľadávania ohrozených jednotlivcov a rodín.
- Vo všeobecnosti sa kladie dôraz na zapojenie širšieho sociálneho prostredia do riešenia nepriaznivej sociálnej situácie a na kooperáciu so spolupracujúcimi subjektmi; intervencie sa samozrejme poskytujú aj v prípade, kedy prijímateľ nemá svoje sociálne a personálne zázemie (napríklad v prípadoch ľudí bez domova).
- V rámci eliminácie negatívnych predsudkov a posilňovania sociálnej integrácie prijímateľov je súčasťou vízie, poslania a cieľov poskytovateľa aj pozitívna prezentácia cieľových skupín krízovej intervencie vo vzťahu k verejnosti, predovšetkým k širšej komunite, kde poskytovateľ pôsobí.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Zabezpečovať pri riešení krízovej sociálnej situácie primeranú rovnováhu medzi zodpovednosťou samotného prijímateľa a aktivizačnými postupmi poskytovateľa.
- V cieľoch a plánoch sa zameriavať na efektívnu krátkodobú sociálnu intervenciu. Sociálnu pomoc však účinne prispôbiť aktuálnym potrebám prijímateľa, ktoré môžu vyžadovať aj dlhodobejšiu intervenciu (napríklad pri

strate bývania je cieľom pomôcť ukončiť bezdomovectvo prijímateľa).

- Aplikovať partnerský prístup, akceptovať vôľu a rozhodnutie prijímateľa, aj keď by nebolo súladné s predstavami a odporúčaniami odborných zamestnancov sociálnej služby.
- Rešpektovať nízkoprahový charakter sociálnej služby v prípade, že to vychádza z jej podstaty.

#### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?

- Stanovenými cieľmi a plánmi udržiavať prijímateľov dlhodobo v systéme sociálnych služieb krízovej intervencie (zvyšovať ich závislosť na sociálnej službe).
- Krízovou intervenciou presahovať rámec kompetencií poskytovateľa („chcieť vyriešiť všetko“).
- Nestavať na význame spolupráce, na sieťovaní s inými odborníkmi a organizáciami a na ich vzájomnej informovanosti.

### 1.2 Kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom

#### Štandard:

*Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba*

poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom. Žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmysľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. 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 povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.

#### **Príslušné ustanovenia zákona:**

§5, §6

#### **Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?**

- Informácie o SoS-KI sú dostupné cieľovej skupine vhodnou formou, na prístupnom a obvyklom mieste. To znamená v jazyku, ktorému záujemca rozumie (napríklad aj v rómskom jazyku), jednoduchým a zrozumiteľným vyjadrovaním (názorné, nekomplikované textové a obrázkové letáky určené aj pre deti a mládež, rodiny s nízkym sociálnym statusom, segregované komunity).
- Informácie o SoS-KI sú sprostredkované nielen priamo u poskytovateľa, resp. na webovej stránke poskytovateľa, ale aj na miestach a v komunikačných prostriedkoch dostupných pre záujemcov (napr. pre ľudí bez domova na verejne dostupných miestach, najmä úradoch, v kostoloch, v časopise Nota Bene - informácie o nocľahárni, útulku; pre mladých dospelých z náhradnej starostlivosti – v centrách pre deti a rodinu, na oddeleniach sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately úradov práce, sociálnych vecí a rodiny; ďalej v samosprávach, v mestskej polícii, odborných poradniach – psychologických, špeciálno-pedagogických, na školách ap.).
- Záujemcovi je sprostredkované širšie spektrum intervenčných možností v

rámci systému sociálnych služieb (napríklad v útulku, domove na polceste, zariadení núdzového bývania, ap.), prípadne vhodných sociálno-preventívnych programov (najmä v komunitnom centre, v nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu, v terénnej SoS-KI).

- Sociálna služba sa poskytuje výlučne s výslovným a predchádzajúcim súhlasom záujemcu (prijímateľa), nikdy nie proti jeho vôli.
- Dostupnosťou sa rozumejú aj primerané podmienky poskytovania sociálnej služby (najmä z dôvodu ich nízkoprahovosti), t. j. dostupnosť výšky úhrady, nastavenie jasných podmienok poskytovania sociálnych služieb (práva i povinnosti), v zariadeniach sociálnych služieb s pobytovou formou aj podmienok pre poskytovanie sociálnej služby v zariadení.
- „Ponuka“ nízkoprahových sociálnych služieb je vzhľadom na ich preventívny účel motivujúca pre spoluprácu (ponuka „benefitov“ – záujmovej činnosti, pomoci pri príprave a sprevádzaní do školy, pri vyhľadávaní zamestnania, pri uplatňovaní práv, atď.).

#### **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?**

- Prostredníctvom adresnej a primeranej informovanosti zabezpečenej kvalifikovaným zamestnancom poskytovateľa a vďaka dostupnosti sociálnej služby sa aktivizujú záujemcovia k využitiu sociálnej pomoci (napr. riešiť ohrozenie alebo stratu bývania, týranie inou osobou, patologické správanie, nepriaznivý zdravotný stav, liečbu závislosti; zúčastniť sa na preventívnych programoch, atď.).
- Záujemca o sociálnu službu nemusí vedieť, alebo nevie vždy definovať potrebu a druh požadovanej krízovej intervencie. Výberu krízovej intervencie vhodnou sociálnou službou spravidla predchádza sociálne zisťovanie (sociálna anamnéza) a až následne sociálne poradenstvo a oboznámenie s podmienkami sociálnej služby. „Ušitie“ sociálnej služby na mieru je v rukách poskytovateľa prostredníctvom kvalifikovaného zamestnanca.
- Pri sprostredkovaní informácií o dostupnosti vhodnej sociálnej služby je nevyhnutná znalosť kompetencií iných odborných služieb (patriacich

napríklad do lekárskej starostlivosti, do starostlivosti psychológa, psychiatra, špeciálneho pedagóga, centra právnej pomoci, atď.) a distribúcia záujemcov do kompetentnej starostlivosti.

### **Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?**

- Poskytovať informácie účelovo a selektívne.
- Neposkytnúť záujemcovi o sociálnu službu minimálne základné sociálne poradenstvo o možnostiach dostupnej pomoci (aj mimo systém sociálnych služieb).
- Poskytovať prijímateľovi sociálnu službu proti jeho vôli alebo nezaobchádzať so záujemcami alebo prijímateľmi na rovnakom základe (nediskriminujúco).
- Nedôstojný spôsob sprostredkovania informácií (bez ohľadu na vzdelanie, status, minoritu, pohlavie, vek, formou neprijateľnou pochopeniu ap.), na neprimeranom mieste (napr. v zariadení núdzového bývania záujemcovi, ktorý ohrozuje prijímateľa) a v neprimeranej situácii (napr. v akútnom konflikte).
- Podceňovať prvotné informácie od záujemcu, prípadne zistenia z terénnej činnosti, ktoré vykazujú črty trestnej činnosti (napr. týranie blízkej osoby, dieťaťa, vážne ohrozenie starostlivosti o dieťa, atď.) alebo si vyžadujú okamžitú intervenciu smerom k ochrane práv a slobôd.

### **1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup 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. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej*

*služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o poskytovaní sociálnych služieb vyjadreného jej podpisom). Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.*

#### **Príslušné ustanovenia zákona:**

§6, §24, §72, §73, §74

#### **Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?**

- Uzavrieť písomnú zmluvu v zmysle §74 ods. 2 zákona nie je povinnosťou u žiadnej SoS-KI. Pri písomnom uzavretí zmluvy o poskytovaní sociálnej služby s odkazom na §74 zákona sa dodržiava obsah zmluvných podmienok podľa príslušného ustanovenia zákona (všetky náležitosti § 74 ods. 6 zákona).
- Možnosť variabilnosti spôsobu a formy uzatvorenia kontraktu (resp. dohody) o spolupráci poskytovateľa s prijímateľom.
- Vzhľadom na dodržanie podmienky nízkoprahovosti a dostupnosti sociálnej služby má poskytovateľ prispôsobený kontrakt každej cieľovej skupine a vo vnútorných postupoch to má náležite upravené (napr. určené, že ide len o prenoco vanie, o možnosť zabezpečenia hygieny, atď., vrátane úhrady).
- Pri uzatváraní kontraktu poskytovateľ rešpektuje individuálnosť prijímateľov v požiadavkách na obsah sociálnej služby, či na odmietnutie inej intervencie (napr. keď v nocľahárni prijímateľ požaduje výhradne poskytnutie prenoco vania a vníma to ako svoje „finálne riešenie“ a formu preferovanej pomoci).
- Zrozumiteľnosť definovania „spoplatnených“ a „nespoplatnených“ odborných činností a služieb.
- Jasné definovanie sumy úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia.

### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Súlad zmluvných podmienok (kontraktu o spolupráci) pri poskytovaní sociálnej služby u verejného poskytovateľa so všeobecne záväzným nariadením mesta (obce), u neverejného poskytovateľa s cenníkom a príslušným spôsobom určenia a platenia úhrady.
- Súlad požadovaných dokladov ako príloh k žiadosti o poskytovanie sociálnej služby s účelom krízovej intervencie, najmä vzhľadom na ľahkú dostupnosť dokladov (nežiadať neopodstatnené doklady nad rámec zákonných podmienok).
- Akceptovať ústnu žiadosť, prípadne poskytnúť záujemcovi pomoc pri vyplňaní žiadosti, a to aj cestou spísania záznamu o požadovaných údajoch.
- Zabezpečiť anonymitu prijímateľa bez potreby preukazovania jeho identity dokladom totožnosti.
- Pri ústnom kontrakte (dohode) o spolupráci spracovať postupy začatia poskytovania sociálnej služby a evidencie prijímateľov, vrátane spôsobu oboznámenia prijímateľa s podmienkami poskytovania sociálnej služby (obsah a fázy jednania).
- Uzatváranie zmlúv zahrnúť do pracovnej náplne zamestnanca spĺňajúceho k tomu príslušné kvalifikačné predpoklady.

### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?

- Odmietnuť poskytnutie sociálnej služby na základe nepreukázania totožnosti a pri prejave požitia návykovej látky.
- Poskytovanie krízovej intervencie prijímateľovi pod vplyvom návykovej látky, prípadne pri prejavoch agresivity, vrátane používania deeskalačných techník, nemá poskytovateľ náležite upravené vo vnútorných dokumentoch; rovnako nemá upravené postupy pre situácie, keď prijímateľ z hľadiska

svojho aktuálneho stavu a neprimeraného správania ohrozujúceho ostatných prijímateľov a zamestnancov, vyžaduje inú odbornú pomoc (najmä zdravotnú starostlivosť, ošetrovanie, resp. zásah policajných zložiek v prípade eskalácie konfliktu).

- Poskytovateľ nedisponuje odborným, resp. vyškoleným personálom a vhodným priestorom na umiestnenie prijímateľa tak, aby neboli jeho správaním ohrození ostatní prijímateľa.
- Nedostupnosť sociálnej služby v zariadení poskytovateľa na základe určenia prevádzkového času („otváracích a zatváracích hodín“).
- Neakceptovanie záujmu dieťaťa o poskytnutie sociálnej služby komunitného charakteru (napr. v komunitnom centre alebo v nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu) bez súhlasu rodiča.
- Nie je prípustné spracovanie zmluvy, pokiaľ sa zodpovedný zamestnanec osobne s prijímateľom nestretol a nekomunikoval s ním. Uzatváranie zmluvných podmienok (kontraktu, resp. dohody o spolupráci) v tiesni.

### 1.4 Kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby

#### Štandard:

*Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a 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. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva,*

sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.

#### Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §7, §9, §61 ods. 8-9, §84

#### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Zámerom využívaných metód, techník a postupov práce je v interakcii s prijímateľom dosiahnutie spoločne stanovených cieľov a uspokojenie jeho potrieb - stabilizácia situácie prijímateľa, práca na zmene, dosiahnutie zmeny, konkrétna pomoc a odstránenie krízovej situácie alebo ohrozenia z krízovej situácie, pomoc k sebarozvoju a svojpomoci.
- Poznanie a posúdenie rizík prostredia prijímateľa, vytvorenie podmienok a postupov smerujúcich k aktivizácii a motivácii prijímateľa na spoluprácu pri cielej intervencii.
- Ak je to možné, zapojenie bližšieho a širšieho sociálneho prostredia (rodiny, skupiny, komunity); prihliadať a riešiť aj situácie, kedy táto možnosť neexistuje a sociálne prostredie prijímateľa nie je funkčné (napr. ľudia bez domova).
- Prijímanie postupov, ktoré sú v krátkom časovom období realizovateľné a zhodnotiteľné, pričom nemusia byť vždy zamerané na dlhodobý cieľ; reflektujú potreby a preferencie prijímateľa.
- Vyžaduje sa vysoká miera tímovej spolupráce (aj v zdanlivo individuálnej práci) a zapojenie iných odborných pracovníkov z príslušných profesií (odbornej verejnosti).
- Pred poskytovaním sociálnej služby v domove na polceste u záujemcu, ktorý

je osobou so zdravotným postihnutím odkázaným na poskytovanie sociálnej služby, a u ktorého plnoletosťou skončila súdom určená náhradná ústavná starostlivosť, je nevyhnutná spolupráca poskytovateľa s príslušným centrom pre deti a rodinu.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Do postupov práce zahrnúť všetky odborné pracovné pozície a činnosti určené pre daný druh sociálnej služby (ak je poskytovaná aj iná starostlivosť, tak okrem sociálnej práce ide o poskytovanie odborných činností špeciálno-pedagogickej starostlivosti, psychologické starostlivosti, terapeutické starostlivosti, ap.).
- V metódach, pracovných postupoch a odbornej intervencii využívať najmä krízovú intervenciu, anamnestický rozhovor, motivačný rozhovor, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, vzdelávaciu činnosť, sprostredkovanie služieb, sprevádzanie, vyhľadávanie, mediáciu, facilitáciu, vyjednávanie, prípadovú prácu, terénnu prácu, sociálnu prácu s rodinou, skupinovú sociálnu prácu, komunitnú sociálnu prácu, preventívnu činnosť - záujmové a preventívne programy, fókusové skupiny, mapovanie, evidenciu. Odborné postupy aplikovať vždy v súlade s individuálnymi potrebami, preferenciami, schopnosťami a možnosťami prijímateľa.
- Pri sociálnej práci s jednotlivcom v etape analýzy problému akceptovať analýzu z pohľadu prijímateľa, v etape sociálnej intervencie vypracovať sociálny plán práce s prijímateľom, s jeho výraznou spoluúčasťou pri riešení problému, s podporou k samostatnosti, prebratíu zodpovednosti a nezávislosti od sociálnych systémov.
- Pri sociálnej práci s rodinou akceptovať osobitosti rodiny, najmä z pohľadu kultúrnej orientácie, hodnotového rebríčka, medzigeneračných väzieb, rodinných vzťahov, štruktúry a funkčnosti rodiny, rizík prostredia a aktuálnej sociálnej situácie.
- Pri práci so skupinou pracovať s očakávaniami skupiny; rozvíjať, podporovať a posilňovať skupinu na podklade individuálnych potenciálov jej členov, prirodzeného rastu a rozvoja sociálneho fungovania v skupine; zabraňovať

sociálnej dysfunkcii členov skupiny, poskytovať intervenciu jednotlivcom v dysfunkčných sociálnych vzťahoch.

- Pri práci s komunitou vychádzať z dôsledného poznania komunity a definovania jej potrieb; aktivizovať, povzbudzovať a podporovať členov komunity najmä pri práci s predsudkami a postojmi spoločnosti k danej komunite; podporovať život komunity po sociálno-zdravotnej, kultúrnej a spoločenskej stránke; využívať dostupné zdroje v komunite, zapojenie dobrovoľníkov, integráciu komunity do širšieho sociálneho prostredia; neustále informovať členov komunity; cielene pozitívne prezentovať komunitu vo vzťahu k širšiemu sociálnemu prostrediu (vrátane podpory susedských vzťahov).
- Individuálnu prácu a poradenský proces zabezpečovať prostredníctvom odborne kompetentných a skúsených zamestnancov.
- Inovatívnosť vedeckých poznatkov premietnuť aj do individuálnych programov vzdelávania zamestnancov.

#### **Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?**

- Dominantné prístupy v práci zamestnancov a neakceptovanie partnerského postavenia prijímateľov.
- Preberanie zodpovednosti za prijímateľov.
- Neakceptovanie rozhodnutia prijímateľov odmietnuť spoluprácu a očakávanú zmenu.
- Neuplatňovanie princípu dobrovoľnej účasti prijímateľa (poskytovanie sociálnej služby proti jeho vôli).
- V skupinovej a komunitnej práci nerešpektovanie individuálneho prístupu k prijímateľovi.

## **1.5 Kritérium: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby**

### **Štandard:**

*Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 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. Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite.*

*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 je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby.*

*Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania.*

Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory.

V procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ktorý špecifikuje starostlivosť, podporu a možnosti nezávislého života podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.

#### Príslušné ustanovenia zákona:

§7, §9

#### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Zákonom je stanovená povinnosť poskytovať sociálnu službu na základe písomne spracovaného individuálneho plánu v sociálnych službách poskytovaných v útulku a v domove na pol ceste.
- Zohľadnenie individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa s jasne a zrozumiteľne dohodnutými podmienkami je nevyhnutné aj pri ostatných SoS-KI. Poskytovateľ má tieto postupy (proces plánovania) premietnuté do internej dokumentácie.
- V cieľoch je prijímateľ častejšie motivovaný k zmene, s ktorou sa dobrovoľne stotožňuje.
- Pre vytvorenie pocitu bezpečia a dôvery komunikuje poskytovateľ výber kľúčového pracovníka a jeho odsúhlasenie s prijímateľom („neprideľuje“ prijímateľovi kľúčového pracovníka).

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Podkladom k vypracovaniu individuálneho plánu (resp. dohody o poskytovaní sociálnej služby) vychádzajúcej z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa je sociálna anamnéza uskutočnená aj na podklade pozorovania

prijímateľa v podmienkach poskytovanej sociálnej služby.

- V prípade, že ide o prijímateľa s ťažkým zdravotným postihnutím, súčasťou individuálneho plánu je aj program sociálnej rehabilitácie.
- V sociálnej službe poskytovanej na určitý čas, niekedy aj jednorazovo, prispôbiť spôsob a frekvenciu vyhodnocovania individuálneho plánu (resp. dohody) reálnym potrebám a situácii, v ktorej sa prijímateľ nachádza (napr. aj každý deň, pokiaľ ide pre prijímateľa o nevyhnutné kroky k naplneniu cieľa individuálneho plánu).
- Pri individuálnom plánovaní (resp. pri dohodách) sa neobávať opakovania úloh a cieľov; akceptovať zmeny okolností, osobného prežívania a prání prijímateľa, vrátane uplatnenia jeho práva nezúčastňovať sa individuálneho plánovania.
- V cieľoch prihliadať na osobnostné limity prijímateľa a výnimočnosť jeho sociálnej situácie.

#### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?

- Nerešpektovať prania a preferencie prijímateľa, resp. individuálne plánovať bez jeho aktívneho zapojenia (osobnej účasti).
- Individuálne plánovať bez zohľadňovania reálnych možností naplnenia cieľov a predstáv prijímateľa (bez zohľadňovania okolností, časových zdrojov, sociálnej situácie, osobnostných predpokladov prijímateľa, atď.).
- Spochybňovať schopnosti prijímateľa.
- Neprípustná je manipulácia prijímateľa a neobjektívne zistenie príčin jeho nepriaznivej sociálnej situácie na podklade jednostranných alebo nedostatočných informácií.
- Neakceptovať princípy poskytovania sociálnej služby na základe individuálnych potrieb, schopností a osobných cieľov prijímateľov v tých druhoch sociálnych služieb, kde nie je stanovená zákonná povinnosť vypracovania individuálneho plánu.

## 1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a siet'ovanie ďalšej podpory

### Štandard:

*Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup ku rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaní kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a siet'ovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad úrad práce, sociálnych vecí rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).*

### Príslušné ustanovenia zákona:

§7, §24, §97

### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Široký záber a rôznorodosť cieľových skupín a foriem sociálnych služieb v tejto skupine odôvodňuje aj špecifický prístup poskytovateľa k aktivizácii prijímateľa a k napĺňaniu daného štandardu.
- Ambulantná forma SoS-KI (nizkoprahové denné centrum, integračné centrum, komunitné centrum, nizkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu) predpokladá primerané podnetné materiálno-technické vybavenie

poskytovateľa, a to napriek ich všeobecne vymedzenej nizkoprahovosti (niekedy jednoduché, použité vybavenie a zariadenie, avšak technické vybavenie a prístup k médiám na štandardnej úrovni).

- Poskytovatelia pobytovej formy (útulok, domov na polceste, zariadenie núdzového bývania), vrátane nocľahárne, majú písomne spracované interné smernice, prevádzkový poriadok, domáci poriadok, a to aj s ohľadom na intenzívny kontakt prijímateľov s ďalšími odborníkmi, spolupracujúcimi subjektami a inštitúciami verejného sektora. Pre situácie, kedy prijímatelia porušia opatrenia uvedené v domácom poriadku, je ustanovená povinnosť psychologického poradenstva, špecializovaného sociálneho poradenstva, stretnutí komunity za účasti psychológa, psychiatra (napr. pri závislostiach, psychiatrických diagnózach).
- Poskytovateľ vo svojom prostredí vytvára možnosti pre kontakt prijímateľov s rodinnými príslušníkmi, blízkymi osobami. Ak nie je v prostredí poskytovateľa (napr. v nocľahárni) vytvorený vhodný priestor pre návštevy, riešením môže byť využitie vhodných priestorov v sídle zriaďovateľa (obec, mesto, MVO).
- Poskytovateľ má zabezpečené dostatočné personálne, ako aj materiálno-technické vybavenie v rozsahu potrebnom na vykonanie určených odborných činností a má zabezpečený prístup a využívanie techniky aj pre prijímateľa sociálnej služby.

### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Zamestnanci sú dostatočne informovaní a majú dostatočné znalosti o činnosti a kompetenciách spolupracujúcich subjektov, ktoré sú pre prijímateľov SoS-KI potrebné. Znalosť komunitného prostredia, udržiavanie vzťahov a spolupráce odborníkov v záujme napĺňania potrieb prijímateľa.
- Aplikácia cieľov ustanovených napríklad aj v individuálnom pláne alebo v dohode (kontrakte) prijímateľa s poskytovateľom.
- Dostupné materiálno-technické vybavenie, personálne podmienky poskytovateľa na vyhľadávanie informácií, rodinných väzieb a širších prirodzených kontaktov prijímateľa sociálnej služby.



## Na čo si dávať pozor pri napíňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?

- Uplatňovanie všeobecnej (ustálenej, stereotypnej) praxe a postupov poskytovateľa bez ohľadu na individuálne možnosti a schopnosti prijímateľa.
- Zo strany poskytovateľa nie je prípustná manipulácia prijímateľa, ani rodinných príslušníkov, rovnako očakávanie ich „automatickej“ zainteresovanosti, bez ohľadu na ich osobný záujem a možnosti.
- Nie je prípustné siet'ovanie ďalšej podpory bez ohľadu na reálne schopnosti a možnosti prijímateľa.

## 1.7 Kritérium: Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia

### Štandard:

*Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby pri realizácii jeho práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti. V prípade potreby zdravotných výkonov, ktoré nie je možné poskytnúť v zariadení, má poskytovateľ pobytovej sociálnej služby vypracovaný postup pre zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby zabezpečuje alebo realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmierňovanie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu, predovšetkým prostredníctvom skríningu.*

### Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §7, §24

## Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Uplatnenie vhodných spôsobov motivácie prijímateľov k ochrane zdravia, k zdravému životnému štýlu, k správnym hygienickým návykom, k hodnote zdravia (vo všeobecnosti).
- Brať zreteľ na osobitosti SoS-KI, ich poslania, cieľových skupín, časového aspektu, atď. Príklady: pri poskytovaní terénnej SoS-KI – pri poskytovaní streetwork realizovať preventívne postupy a programy v oblasti minimalizácie zdravotných rizík súvisiacich s užívaním drog, majúcich negatívny dopad na sociálnu situáciu nielen prijímateľa, ale aj jeho sociálneho prostredia; u prijímateľov v nocľahárni, útluku orientovať základné sociálne poradenstvo a postupy napr. na dostupnosť zdravotnej starostlivosti u dlžníkov na zdravotnom poistení.
- V rámci edukácie a prevencie sociálno-patologických javov ide o zdôrazňovanie hodnoty zdravia a zdravého životného štýlu aj v súvislosti s cieľom osobnostnej zmeny, sebaurčenia, osamostatňovania a získania nezávislosti od sociálnej služby.
- V prípade nízkoprahového charakteru sociálnej služby ide najmä o preventívny rozmer zdravotnej starostlivosti, v zmysle zachytenia chorôb a následnej „distribúcie“ prijímateľa do systému zdravotnej starostlivosti. V prípade potreby je však dôležité poskytnutie minimálne základnej zdravotnej starostlivosti (napr. v nocľahárni pri prijímateľoch, ktorí sú chorí, dlhodobo zdravotne hendikepovaní, ale dlhší pobyt v zdravotníckom zariadení nie je možný, je potrebné ich opakovane ošetrovať, obväzovať či preväzovať rany, poskytovať vybrané opatrovateľské či ošetrovateľské úkony). Túto je možné zabezpečiť napríklad prostredníctvom agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti.
- V rámci základného sociálneho poradenstva sa zaoberať otázkami riešenia dlhu na zdravotnom poistení prijímateľov, nakoľko dlhy limitujú starostlivosť o vlastné zdravie a dostupnosť zdravotnej starostlivosti.

## Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Mať písomne vypracované postupy zabezpečenia prístupu k zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov.
- Mať definované, čo znamená pôsobenie v oblasti zdravia v terénnej, ambulantnej a pobytovej SoS-KI (dôraz na preventívny, motivačný, terciárny rozmer pôsobenia).
- Základné odborné znalosti zamestnancov poskytovateľa v oblasti zdravia, systému zdravotnej starostlivosti a zdravého životného štýlu (napr. aj dostatočný počet zamestnancov, zaškolených v oblasti poskytovania prvej pomoci – premietnuté najmä do kritérií 2.2 a 2.4).
- Formu a spôsob poskytovania poradenstva, vzdelávania a preventívnych aktivít poskytovateľa voliť s ohľadom na sociálny status prijímateľa a jeho individuálny kontext.
- Zachovanie dôstojnosti a dobrovoľnosti prijímateľa pri aplikácii postupov v danom štandarde.
- Vytvorenie podmienok pre poskytovanie potrebnej zdravotnej starostlivosti poskytovateľmi v pôvodnom prirodzenom prostredí prijímateľa (napr. kontaktovanie pôvodného všeobecného lekára, odborných lekárov prijímateľa, ktorý sa aktuálne presunul do iného mesta kvôli poskytovaniu SoS-KI a umožniť pokračovať v pôvodne nastavenom režime zdravotnej starostlivosti).

## Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? / Čo nie je prípustné?

- Nerešpektovať ľudskú dôstojnosť a dobrovoľnosť prijímateľa pri voľbe riešení.
- Posudzovať prijímateľa podľa jeho hygienických návykov a štandardov.
- Posudzovať psychické zdravie a závislosti prijímateľa a „distribúvať“ ho do zdravotníckeho zariadenia bez predchádzajúcich odborných podkladov

a poznatkov („odborné“ posudzovanie zamestnancov, vynášanie súdov, domnienok, atď.).

- V prípade, že prijímateľ prichádza do pobytových zariadení (nocľaháreň, útulok, domov na polceste, zariadenie núdzového bývania) z iného miesta pobytu, nútiť ho napr. k zmene svojho ošetrojúceho lekára, odborného lekára atď., resp. takouto zmenou podmieňovať poskytovanie sociálnej služby.
- Poskytovanie zdravotných úkonov v pobytových SoS-KI nezdravotníckym personálom.

## 1.8 Kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie 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.*

*Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovania. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a 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 ( napríklad rizikový plán).*

*Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímateľa sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu*

utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

### Príslušné ustanovenia zákona:

§6 , §10

### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ má definované krízové situácie a riziká, ku ktorým vypracováva postupy prevencie a práce s rizikami na úrovni organizácie („krízový plán“). Ide o riziká týkajúce sa všeobecných ohrození (napr. požiar, krízové riadenie akútnej pandémie, infekčného ochorenia, havarijná situácia súvisiaca s nedostatkom pitnej vody, poruchou zariadení ap.); riziká súvisiace s porušovaním ľudských práv (napr. napadnutie zamestnanca prijímateľom, intoxikácia, fyzický incident medzi prijímateľmi).
- Krízový plán na úrovni organizácie sa vypracúva podľa spoločných znakov cieľovej skupiny (prijímateľov) a na základe poznania spôsobu užívania sociálnej služby.
- Vzhľadom na krátkodobú intervenciu a anonymitu prijímateľov dbá poskytovateľ na to, aby bol krízový plán spracovaný jednoduchou formou, zrozumiteľnou prijímateľom a aby bol zverejnený na viditeľnom mieste v spoločných priestoroch. Na úrovni jednotlivých prijímateľov má poskytovateľ spracované „rizikové plány prijímateľov“ za účelom ustanovenia postupov a pravidiel na prevenciu a riešenie krízových situácií. Rizikové plány prijímateľov sú spracované ako súčasť ich individuálnych plánov. V prípade SoS-KI, kedy poskytovateľ nie je povinný vypracovať pre prijímateľov individuálne plány (napríklad v nocľahárni, v ambulantných SoS-KI, v terénnej SoS-KI) a vtedy, keď prijímateľ zotrúva v sociálnej službe len veľmi krátky čas, prípadne jednorazovo, využíva poskytovateľ najmä systémové preventívne

opatrenia; tieto sú identifikované vo všeobecnom krízovom pláne súvisiacom s porušovaním a prevenciou pred porušovaním ľudských práv prijímateľov.

- Pri spracovávaní dokumentácie poskytovateľ využíva nielen písomnú formu, ale aj názorné, obrázkové spôsoby, piktogramy, atď.
- Poskytovateľ má v krízovom pláne spracovaný aj postup a pravidlá týkajúce sa spolupráce s externými odborníkmi a participujúcimi subjektmi pre riešenie krízových situácií.
- Poskytovateľ má k dispozícii aj dostatočné materiálno-technické vybavenie na riešenie všeobecných krízových situácií vymedzených v krízovom pláne (napr. aj nad rámec povinnej výbavy má pre situácie pandemického ochorenia k dispozícii germicídne žiariče, tzv. „izolačky“ s potrebným materiálным vybavením, dostatočné množstvo testov, ochranné oblečenie a pod.).
- Poskytovateľ kladie zvýšený dôraz na vzdelávanie zamestnancov v používaní nových techník a metód na zvládanie krízových situácií, vrátane deeskalačných techník, a to aj s ohľadom na cieľovú skupinu prijímateľov.
- Poskytovateľ má vypracované postupy a pravidlá na riešenie všeobecných a individuálnych krízových situácií a rizík, a to na základe osvedčených preventívnych opatrení a využívaných metód; tieto pravidelne aktualizuje, a to aj s ohľadom na aktuálnu skladbu prijímateľov.
- Poskytovateľ môže využívať špecializované sociálne poradenstvo na riešenie individuálnej krízovej situácie a prevencie pred rizikovými situáciami, a to s dôrazom na dôslednú sociálnu anamnézu prijímateľa, rodinnú anamnézu, väzby na príbuzných, znalosť prostredia a minulosti prijímateľa, ako aj jeho zdravotného stavu, správania, zvykov a iných dôležitých životných okolností.
- Poskytovateľ pravidelne edukuje a podporuje svojich zamestnancov v rozvoji schopnosti identifikovať rizikové správanie prijímateľov, to aj prostredníctvom pravidelnej, prípadne prípadovej supervízie.
- Poskytovateľ preventívne predchádza krízovým situáciám a možným konfliktom hlavne v pobytových sociálnych službách aj zabezpečením externých odborníkov (psychológov, špecializovaných poradcov, zdravotníkov), pričom preventívne opatrenia môžu mať charakter pravidelných nácvikov či

overovania postupov.

- Pravidlá a postupy prevencie krízových situácií poskytovateľ zrozumiteľne komunikuje s prijímateľmi. Môže ich tvoriť a konzultovať aj so samosprávou zariadenia sociálnej služby zriadenou z prijímateľov za účelom efektívnejšej spolupráce a budovania vzájomnej dôvery (najmä v prípadoch pobytovej SoS-KI).

### **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?**

- Oboznámenie prijímateľa s vnútornými postupmi, domácim poriadkom, nastavenými pravidlami.
- Organizácia pravidelných komunít prijímateľov, overovanie postupov a komunikácia každého problému.
- Prístup k médiám, internetu, dostupnosť rýchlej zdravotnej služby, ochrana spolu-prijímateľov, adekvátny zásah bez rizika voči ostatným prijímateľom.
- Spracovávanie individuálnych rizikových plánov ako súčasť individuálnych plánov prijímateľov (zachytenie rizík zdravotného stavu, správania a zvyklostí prijímateľa na základe informácií dostupných pre poskytovateľa).
- Nevyhnutné je zachovanie dôvernosti informácií o zdravotnom stave, zvyklostiach prijímateľa.
- Vzájomná výmena informácií s rodinnými príslušníkmi, dôverníkom (pokiaľ si ho prijímateľ určí) o rizikových faktoroch na strane prijímateľa, o možných spúšťačoch krízovej situácie, neprimeranej reakcie.
- Jasné a presné vymedzenie, pomenovanie prostriedkov možného netelesného a telesného obmedzenia a ich využívanie spôsobom uvedeným v zákone.
- Vytvorenie priestorových podmienok u poskytovateľa na realizáciu opatrení v čase krízovej situácie, resp. v čase priameho zásahu do konfliktu.
- Aktívna spolupráca s odborníkmi, ktorých priamy vstup do riešenia krízovej

situácie alebo následný zásah (podanie lieku, injekcie) je u poskytovateľa potrebný.

- Zabezpečenie podpisu odborníka (špecialistu z odboru psychiatria), ktorý poskytoval konkrétnu intervenciu, medicínsky zásah pri telesnom obmedzení prijímateľa.
- Písomné zaznamenávanie krízovej situácie, popis konkrétnej intervencie, zásahu v tejto situácii, určenie osoby zodpovednej za tento postup, resp. zásah.
- Zaznamenanie netelesného a telesného obmedzenia do Informačného systému Sociálnych služieb (IS SoS) a podanie informácie o obmedzení prijímateľa opatrovníkovi a dôverníkovi.

### **Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? / Čo nie je prípustné?**

- Neaplikovať včas preventívne opatrenia, nedeescalovať včas krízovú situáciu, či naopak, obmedzovať prijímateľa neprimerane vzniknutej situácii (napr. privolanie záchranej zdravotnej služby alebo pomoci policajných zložiek v prípade, keď postačuje izolácia prijímateľa od ostatných prijímateľov), resp., keď už nebezpečenstvo pominulo.
- Nezisťovať, resp. neoverovať schopnosti prijímateľov vnímať a chápať rizikové situácie.
- Aplikovať telesné obmedzenie bez súhlasu lekára - psychiatra.
- Odmietnuť poskytnutie sociálnej služby rizikovému prijímateľovi, resp. ju neposkytnúť opakovane prijímateľovi, s ktorým sa poskytovateľovi spája z predchádzajúceho obdobia problémová (krízová) situácia.
- Poskytovanie zdravotných úkonov v pobytovej SoS-KI nekompetentným, napr. nezdravotníckym personálom (samozrejme, okrem poskytnutia prvej pomoci).

## 1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

### Štandard:

*Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl.16 ods.2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania.*

*Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyvodená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.*

### Príslušné ustanovenia zákona:

§6 , §10

### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ má predovšetkým definované oblasti možného neľudského, ponižujúceho zaobchádzania s prijímateľmi s ohľadom na svoju víziu, etické princípy a plán poskytovania sociálnej služby v organizácii.
- Spracované opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému zaobchádzaniu s prijímateľmi má poskytovateľ komunikované a precvičené so svojimi zamestnancami.
- Poskytovateľ pravidelne poskytuje priestor na edukáciu zamestnancov v tejto oblasti.
- Poskytovateľ už pri výbere zamestnancov zisťuje ich osobnostné predpoklady, dbá na ich morálne zásady a ich osobné nastavenia a priebežne overuje

ich dodržiavanie (napr. pri pracovných poradách, cez zisťovanie spokojnosti prijímateľov, pri nastavení plánu pracovnej činnosti, atď.).

- Poskytovateľ má nastavené pravidlá komunikácie s prijímateľmi. Napríklad pri oslovovaní vychádzať z cieľovej skupiny (tykanie u detí, vykanie u dospelých), z druhu sociálnej služby, ale aj z preferencií prijímateľa. Spôsob tak môže byť veľmi individuálny, nie vždy korešpondujúci so zaužívaným oslovovaním u poskytovateľa, nikdy však nemôže prijímateľa znevažovať.
- Poskytovateľ svoj postup a pravidlá komunikácie zverejní a oznámi na mieste prístupnom pre prijímateľov, taktiež pri vstupnom rozhovore, na komunitu.
- Poskytovateľ o spôsobe oslovovania, zaobchádzania s prijímateľmi informuje aj externých spolupracovníkov a subjekty, vstupujúce do kontaktu s prijímateľmi.
- Poskytovateľ má písomne spracované interné smernice pre zamestnancov, v ktorých explicitne vymedzuje postupy a pravidlá prístupu k prijímateľom, zaobchádzania s nimi, ako aj spôsoby sankcií voči zamestnancom a iným prijímateľom pri porušovaní týchto pravidiel, pri zistení mučenia, neľudského a zlého zaobchádzania s prijímateľmi.
- Poskytovateľ dôsledne vychádza zo sociálnej a rodinnej anamnézy prijímateľa, väzieb na príbuzných; odhaľuje možné príčiny týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania s prijímateľom a aplikuje potrebné postupy na poskytnutie podpory a pomoci.
- Poskytovateľ spracované postupy a opatrenia využíva aj preventívne pri edukácii prijímateľov, ako aj záujemcov (potenciálnych prijímateľov) a má ich zverejnené na webovom sídle; minimálne ich zverejňuje a oboznamuje s nimi komunitu v bezprostrednom okolí svojho sídla.

### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Oboznámenie prijímateľa s vnútornými postupmi, domácim poriadkom, nastavenými pravidlami, pravidlami komunikácie, oslovovania, prístupu k prijímateľom.

- Riadne a včasné riešenie možných incidentov krutého, neľudského či ponižujúceho zaobchádzania s prijímateľmi v rámci poskytovanej sociálnej služby a následné prijímanie opatrení, ktoré z toho vyplývajú do budúcnosti.
- Dôsledné dodržiavanie stanovených pravidiel a postupov zo strany poskytovateľa aj prijímateľa.
- Vytvorenie priestoru pre osobné vyjadrenia a prania prijímateľa, ich akceptácia v rámci empatického prístupu poskytovateľa k nemu.
- Dodržiavanie personálnych štandardov u poskytovateľa ako základu profesionality a odborného prístupu zamestnancov. Dôležité je to osobitne vo vylúčených komunitách, kde je nízka životná úroveň, čo môže zvädzať k nadradenému prístupu poskytovateľa, vrátane nevhodného oslovenia prijímateľov.

#### **Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v skupine SoS-KI? / Čo nie je prípustné?**

- Nie je prípustné ospravedlňovanie neľudského, zlého zaobchádzania s prijímateľom, odvolávajú sa na jeho nízky mentálny či sociálny status.
- Nedoceňovať možnú rozdielnosť vnímania intimity či súkromia prijímateľa; zasahovať do nich bez jeho výslovného súhlasu a prania.
- Nie je prípustné akékoľvek zlé zaobchádzanie s prijímateľom s odôvodnením potreby ochrany a obrany poskytovateľa a jeho zamestnancov.

### **1.10 Kritérium : Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby**

#### **Štandard:**

*Poskytovateľ sociálnej služby informuje a sprístupní prijímateľom sociálnych služieb mechanizmy/spôsoby nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. 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 poskytovanú sociálnu službu. 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. Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnych služieb o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnych služieb o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.*

#### **Príslušné ustanovenia zákona:**

§6, §7 písm. a)

## Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

---

- Poskytovateľ má v každom druhu a forme SoS-KI spracovaný postup na podávanie podnetov, návrhov, pripomienok prijímateľov k jednotlivým aspektom poskytovanej sociálnej služby (napríklad k priestorovým podmienkam, hygiene, zabezpečeniu stravovania v pobytovej sociálnej službe, možnostiam využitia voľného času, očakávaniam; ale aj k prístupu zamestnancov k prijímateľom, k spôsobu komunikácie, k ich správaniu, pracovným metódam, atď.).
- Poskytovateľ má upravené možnosti (aj priestorové) na vyjadrovanie spokojnosti a podávanie sťažností pre všetkých prijímateľov, vrátane prijímateľov so zdravotným postihnutím (napr. umiestnenie schránky na písomné podávanie podnetov, sťažností, vyjadrenie ne/spokojnosti na vhodnom mieste, bez možnosti „sledovania“ zamestnancami).
- Poskytovateľ vhodne upraví spôsob získavania spätnej väzby o spokojnosti aj vo vzťahu k maloletým prijímateľom (v komunitnom centre, v nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu, v zariadení núdzového bývania, v útulku, ak poskytuje sociálnu službu rodine alebo jednotlivcovi s dieťaťom).
- Prania a podnety maloletých prijímateľov sa získavajú a vyhodnocujú zábavnou formou (napr. spoločná práca pri otváraní, vyhodnocovaní podaní, kreslenie, spísanie „dohody o realizácii niektorých nápadov“, prípadne vysvetlenie obmedzení, pre ktoré sa nemôžu niektoré nápady a podnety uskutočniť).
- Poskytovateľ umožní vytvorenie samosprávy z prijímateľov, čo môže byť pre obe strany prínosné, aj keď nie povinné.
- Poskytovateľ v nízkoprahovej sociálnej službe (napríklad v nocľahárni) informuje vhodnou a zrozumiteľnou formou prijímateľov o priestore umiestnenia schránky na ich podnety, návrhy a prania; rovnako sa prostredníctvom zamestnancov zaujíma o spätné väzby prijímateľov.
- Postup na podávanie sťažností a spôsob vybavovania zabezpečí poskytovateľ tak, aby mal prijímateľ dôveru v ich vybavenie a nebol za ne postihovaný; poskytovateľ informuje o systéme spätných väzieb a akceptuje aj sťažnosti maloletých prijímateľov, aj anonymné podania. Zároveň poskytovateľ dbá na to, aby bola sťažnosť prijateľne a zrozumiteľne odkomunikovaná a vysvetlená.

- Poskytovateľ vytvorí podmienky na podávanie sťažností aj elektronicky, napr. cez príbuzného prijímateľa (osoby blízkej, ktorá je dôverná a známa prijímateľovi).
- V SoS-KI má poskytovateľ vytvorené podmienky a možnosti na vyjadrovanie spokojnosti a podávanie sťažností pre všetkých prijímateľov, teda aj pre prijímateľov s rozličnými zdravotnými obmedzeniami.

## Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

---

- Budovanie dôvery medzi poskytovateľom a prijímateľom práve v tom, že podnety a pripomienky zohľadňuje a vyhodnocuje.
- Osobná komunikácia a opakované zisťovanie ne/spokojnosti prijímateľa a jeho podnetov na zlepšenie sociálnej služby.
- Zverejňovanie podnetov, pripomienok k sociálnej službe a následných nápravných riešení.

## Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? / Čo nie je prípustné?

---

- Nie je prípustné nereflektovať na slovné podnety a požiadavky prijímateľov, ktorí nemajú kompetencie, resp. možnosti premietnuť ich do písomnej podoby (napr. u prijímateľov, ktorí majú problémy s písomným vyjadrovaním; sú zo sociálne málo podnetného, resp. segregovaného prostredia; v prípade maloletých prijímateľov, atď.).
- Bagatelizovať podnet, zovšeobecňovať ho a v prípade opakovanej požiadavky od prijímateľa sa mu už nevenovať.
- Nerešpektovať potrebu zachovania dôvery a dôveryhodnosti voči prijímateľovi, ak prejavil svoju nespokojnosť so sociálnou službou; prípadne ho za vyjadrenie nespokojnosti, podanie podnetu, návrhu, pripomienky sankcionovať.
- Naopak, nie je prípustné zvýhodňovať prijímateľa za poskytnutie pozitívnej

spätnej väzby (poskytnutím nejakých benefitov).

- Neverifikovať podnety, návrhy, priania a pripomienky prijímateľa v prípade, že sa to poskytovateľovi javí ako neopodstatnené, alebo podnety prijímateľa, ktorý využil sociálnu službu jednorazovo, alebo už nie je prijímateľom SoS-KI.
- Neprípustná je formálnosť pri napĺňaní kritéria („formálna schránka“, formalizmus v zisťovaní spokojnosti, či vo vyhodnocovaní zistení z dotazníkov).

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

#### Štandard:

*Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnych služieb v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnych služieb a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby*

*informácie osobného charakteru boli záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.*

#### Príslušné ustanovenia zákona:

§6 ods. 2 písm. b); §7 písm. a); §105 ods. 2

#### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ v každom druhu a forme SoS-KI využíva postupy na poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom, ktoré sú v súlade s víziou, cieľmi a poslaním poskytovateľa (v predchádzajúcom období nazývaný aj ako Informačná stratégia poskytovateľa).
- Postup zohľadňuje cieľovú skupinu prijímateľa, prispôsobuje spôsob komunikácie, komunikačné prostriedky, zrozumiteľnosť tejto cieľovej skupine.
- Poskytovateľ spracováva všeobecné informácie o sociálnej službe pre širokú verejnosť, zverejňuje ich najširšej verejnosti aj masovokomunikačnými prostriedkami, pričom zohľadňuje špecifiká konkrétnej sociálnej služby a zrozumiteľne približuje jej poslanie.
- Poskytovateľ spracováva a zverejňuje podrobnejšie spracované informácie záujemcom a prijímateľom, pričom ide už o individualizovanú komunikáciu, ktorá môže viesť aj k zmluvnému vzťahu o poskytovaní sociálnej služby, ku komunikácii o konkrétnych podmienkach jej poskytovania, v závislosti od druhu sociálnej služby (napr. nocľaháreň, terénna služba krízovej intervencie, komunitné centrum, integračné centrum).
- Poskytovateľ dbá na to, aby boli informácie sprostredkované jasne, zrozumiteľne, približené konkrétnej cieľovej skupine a zohľadňovali mentálne aj fyzické možnosti prijímateľa, prípadne jeho obmedzenia (ťažko zdravotne postihnutí prijímateľa, deti v nízkoprahovom centre, v komunitnom centre, seniori v nocľahárni, v útulku, atď.).
- Použité informačné kanály zohľadňujú aj rozličnú dostupnosť záujemcu a prijímateľa k informáciám, ktorá môže byť obmedzená (napr. pre nedostupnosť



internetu, elektronických prostriedkov). Preto sú k dispozícii aj písomné materiály, letáky s jednoduchými a jasnými informáciami dostupnými aj na miestach, ktoré môže prijímateľ a/alebo záujemca navštevovať (úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, zdravotné stredisko, miestna pošta, miestne obchody, kostol).

- Poskytovateľ využíva na sprostredkovanie informácií o svojej sociálnej službe aj komunitné partnerstvá s inými významnými aktérmi (so starostom, farárom, učiteľom, všeobecným lekárom), prípadne využíva obecné noviny a informačné materiály umiestňované do schránok.
- Poskytovateľ vzdeláva svojich zamestnancov v alternatívnych formách komunikácie, ktoré sa využívajú aj v informačných materiáloch, dokumentoch poskytovateľa a spracovaných postupoch.
- Poskytovateľ v pobytových SoS-KI v prípade zverejňovania informácií o prijímateľoch, resp. o štatistických zisťovaniach pre ďalšie subjekty, informuje o tom prijímateľov spôsobom primeraným ich schopnostiam.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Poskytovať informácie o sociálnej službe záujemcom, prijímateľom, resp. iným osobám vhodnou, zrozumiteľnou formou; informácie sú jasne štylizované a formulované pre cieľovú skupinu.
- Predmetné informácie sú umiestňované na miestach, kde sa k nim jednoducho dostanú aj ľudia bez domova.
- Poskytovať a zverejňovať informácie o poskytovaní sociálnej služby aj prostredníctvom moderných sociálnych sietí (napr. pre mladých dospelých žijúcich v domovoch na polceste, či v útulkoch).
- Využívať rôznorodé komunikačné prostriedky a formy - písomnú, verbálnu, neverbálnu, alternatívnu.
- Sprostredkovávanie aktuálnych informácií o poskytovaní sociálnej služby, ich sledovanie, prípadná úprava a včasná verifikácia.

- Dôležitá je príprava a vzdelávanie zamestnancov poskytovateľa o nových trendoch v oblasti komunikačných technológií, nových spôsoboch komunikácie a využívania jej alternatívnych foriem.

#### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?

- Zatajovanie dôležitých informácií o poskytovaní sociálnej služby prijímateľom aj zamestnancom poskytovateľa.
- Pravidelne neaktualizovať a neprehodnocovať informácie, sprostredkovať ich oneskorene a tým miasť záujemcov, prijímateľov, ale aj iné zainteresované osoby.
- Dávať si pozor na formálne poskytovanie informácií, ktoré môžu byť pre prijímateľa nezrozumiteľné (napr. používanie odborných názvov a výrazov nezrozumiteľných ľuďom bez domova, ťažko zdravotne postihnutým prijímateľom s mentálnymi limitmi, maloletým či starším prijímateľom).
- Podceňovať v SoS-KI potrebu poskytovania informácií alternatívnymi formami (vhodnými napr. pre prijímateľov so sluchovým či zrakovým postihnutím).
- Neuplatňovať pri poskytovaní informácií individualizovanú a partnerskú komunikáciu.

### 1.12 Kritérium: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru

#### Štandard:

*Poskytovateľ sociálnej služby umožní, aby prijímatelia sociálnej služby mohli slobodne a bez cenzúry využívať u poskytovateľa dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email a internet). Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľov sociálnej služby na súkromie pri komunikácii. Poskytovateľ sociálnej služby vytvorí podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkuje im potrebnú podporu*

*tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania. Poskytovateľ sociálnej služby umožní prijímateľom pobytovej sociálnej služby prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať v objekte poskytovateľa sociálnej služby (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia.*

#### **Príslušné ustanovenia zákona:**

---

§6, §29 ods. 2

#### **Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?**

---

- Prijímateľovi v pobytovom zariadení sociálnej služby (útulku, domove na polceste, zariadení núdzového bývania a v nocľahárni) je sprostredkovaná informácia o práve a možnosti využívania komunikačných prostriedkov (aké, kde, v akom čase, atď.), o práve na súkromie pri komunikácii s vnútorným a vonkajším sociálnym prostredím, o akceptovaní a podpore komunikovať vo zvolenom jazyku; sú vytvorené priestorové podmienky pre prijímanie návštev, poskytujúce dostatočné a nerušené súkromie.
- Poskytovateľ má upravené podmienky prijímania návštev aj v nocľahárni, tzn. aj v prípadoch, keď ide o prijímateľov s krátkodobým využívaním sociálnej služby („len na prespanie“); tiež v zariadení núdzového bývania, ak sa zabezpečuje utajenie miesta ubytovania a anonymita prijímateľa, alebo prijímateľ požiadala o utajenie svojej totožnosti a ochranu súkromia a rodinného života (napr. z dôvodu psychického alebo fyzického týrania, obete obchodovania).
- V ostatných druhoch SoS-KI (ambulantných a terénnych) dodržiavanie predmetného kritéria nie je obligatórne.

#### **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?**

---

- Poznať komunikačné schopnosti, potreby a požiadavky prijímateľov.

- Ak je to nevyhnutné a žiadúce, v sociálnych službách situovaných v segregovaných rómskych komunitách alebo v obciach s majoritným rómskym obyvateľstvom, zabezpečiť sociálnu službu zamestnancom ovládajúcim rómsky jazyk, resp. sprostredkovať komunikáciu v rómskom jazyku; rovnako tak napríklad v pohraničných oblastiach v národnostnom jazyku, aktuálne aj pri poskytovaní sociálnej služby ukrajinským občanom v ukrajinskom jazyku; v ostatných prípadoch podľa individuálnych potrieb a požiadaviek.
- Zabezpečiť alebo sprostredkovať možnosť slobodnej komunikácie osobám s narušenou komunikačnou schopnosťou (napr. u osôb so zdravotným postihnutím a/alebo nepriaznivým zdravotným stavom).
- Upraviť situácie (napr. v krízovom pláne na úrovni organizácie alebo rizikovom pláne na úrovni prijímateľa), kedy je prípustné narušenie osobného priestoru z dôvodu ochrany života, zdravia prijímateľa, resp. iných prijímateľov alebo ochrany majetku zariadenia.
- Upraviť situácie, kedy môže dôjsť k obmedzeniu návštevy v zariadení (napr. pre riziko ohrozenia prijímateľa alebo zamestnanca agresívnym správaním návštevy, pri výslovnom nesúhlase prijímateľa, pri zabezpečení požiadavky na anonymitu prijímateľa, atď.).

#### **Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?**

---

- Nedôsledne aplikovať obmedzenia týkajúce sa nenarušovania a rešpektovania osobného priestoru prijímateľa (napr. v pobytových formách sociálnej služby pri vstupe zamestnancov do izieb prijímateľov, do priestorov osobnej hygieny; v terénnej forme pri vstupe zamestnancov do obydlija proti vôli prijímateľa, atď.).
- V zariadení typu útulok nerešpektovať požiadavku mať zriadený priestor („spoločenskú miestnosť“) na stretávanie sa a vzájomnú komunikáciu prijímateľov, tiež na prijímanie návštev.
- Upravovať a uplatňovať zákazy na niektoré činnosti v zariadení (napr. nemožnosť využívania komunikačných prostriedkov, prijímania návštev, vzájomného kontaktovania prijímateľov, voľného pohybovania sa v priestore).

Môže ísť len o odporúčania, rešpektujúc základné ľudské práva a slobody, ľudskú dôstojnosť prijímateľov pri poskytovaní sociálnej služby.

- Všeobecne cenzurovať používanie internetu a iných IKT v záujme preventovať u prijímateľov napr. vznik závislostí či extrémistických názorov a prejavov. To nevyklučuje systematickú „edukačnú“ snahu poskytovateľa „mať pod kontrolou“ návštevu stránok prezentujúcich extrémizmus, pornografických stránok; u maloletých prijímateľov v zariadení núdzového bývania dbať na časovú primeranosť online aktivít (napr. pri čítaní, počítačových hrách atď.).

### 1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

#### Štandard:

*Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite.*

*Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali. Prijímateľom sociálnej služby sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.*

#### Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §7, §21, §24a, §28

#### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI?/Ako mu rozumieť?

- V integračnom centre, v nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu a v terénnej SoS-KI je podpora prijímateľa k nezávislosti vykonávaná prostredníctvom poskytovanej sociálnej rehabilitácie.
- U osôb s nepriaznivým zdravotným stavom odkázaným na pomoc inej fyzickej osoby ide aj o nácvik praktických zručností (zvládanie úkonov sebaobsluhy, orientácie, samostatného pohybu, komunikácie, používanie kompenzačných pomôcok, atď.).
- V ostatných druhoch SoS-KI sú využívané všeobecné formy a metódy podpory k nezávislosti: najmä pomoc a podpora pri získaní základných životných podmienok, odstraňovanie alebo zmierňovanie nepriaznivej sociálnej situácie, rozličných foriem ohrozenia, či podpora schopností zvládať sám riešiť svoju nepriaznivú sociálnu situáciu.
- Podpora nezávislosti sa realizuje tiež preventívnymi aktivitami a pomocou pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov prijímateľov.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Poskytnúť nevyhnutné zázemie a podporu v krízovej situácii: poskytnúť nocľah, ošatenie, stravu, pomoc pri zaopatrení dieťaťa, ochranu, sprostredkovať liečbu, adresným a aktívnym sociálnym poradenstvom a sprevádzaním pomôcť pri zabezpečení finančného príjmu (napr. dávky a príspevky v hmotnej núdzi, štátne sociálne dávky, dôchodok, príjem zo zamestnania - najmä u prijímateľov bez domova, prijímateľov po skončení náhradnej starostlivosti, u rodín s deťmi); ďalej podporiť obnovu dostupných sociálnych kontaktov, prípadne distribuovať prijímateľa inému kompetentnému odborníkovi.
- Poskytnutie komplexného zázemia a podpory je hlavným predpokladom pre

navrátenie schopnosti prijímateľa zvládať a riešiť svoju nepriaznivú sociálnu situáciu, opätovne získať kontrolu nad vlastným životom, prevziať za svoje rozhodnutia zodpovednosť a nebyť závislým na sociálnej pomoci, resp. sociálnej službe.

- Pre preventívne aktivity a programy (záujmovú činnosť, činnosť ako skupinové programy, komunitné aktivity) využívať služby a programy pre bežnú verejnosť, aktivity a činnosti poskytovateľa orientovať prioritne do verejného sociálneho prostredia.
- Meniť predsudky a stereotypné postoje verejnosti a organizácií, vrátane zamestnávateľov, k prijímateľom s „nálepkou“ bezdomovec, alkoholik, Róm, odchovanec detského domova, odsúdený, zdravotne postihnutý atď. a vytvárať tak priateľský priestor pre ich nezávislosť a sociálne začlenenie.

#### **Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?**

- Podporovať odkázanosť prijímateľa na sociálnej službe, preberať zodpovednosť za jeho život.
- Neakceptovať individuálnosť schopností a predstáv prijímateľa o nezávislom živote a objektívne možnosti prijímateľa k jeho dosiahnutiu.
- Preberať zodpovednosť za prijímateľa, napríklad v prípadoch plnenia rodičovských rolí (v zariadení núdzového bývania).
- Neakceptovať vôľu, výber a názor maloletých prijímateľov sociálnej služby.
- V komunitnom centre a nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu podmieňovať u maloletého prijímateľa využívanie sociálnej služby súhlasom rodiča, prípadne zákonného zástupcu.

## **1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony**

### **Štandard:**

*Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony. Zamestnanci zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi sociálnej služby vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť porozumieť informáciám, rozhodovať sa. Podpora pri rozhodovaní a spolupráca s rodinou a dôverníkom je prevažujúci model.*

### **Príslušné ustanovenia zákona:**

§6, §95

### **Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI?/Ako mu rozumieť?**

- Poskytovateľ vedie evidenciu prijímateľov v rozsahu nevyhnutnom na poskytovanie sociálnej služby (napr. v nočlahárni rešpektuje aj vyžiadanú anonymitu osobných údajov prijímateľom); údaj o spôsobilosti prijímateľa na právne úkony sa taxatívne nevyžaduje.
- Významnou súčasťou každej sociálnej služby je sociálne poradenstvo, minimálne na úrovni základného sociálneho poradenstva. Jeho súčasťou je aj posúdenie problémov prijímateľa pri ochrane a uplatňovaní svojich práv. Ak je to opodstatnené, súčasťou následného plánu sociálnej intervencie môže byť aj iniciovanie konania o prinavrátení spôsobilosti prijímateľa na právne úkony.
- Každý poskytovateľ sociálnej služby, to znamená aj SoS-KI, je oprávneným navrhovateľom pre začatie konania na prinavrátenie, zmenu alebo aj na obmedzenie spôsobilosti prijímateľa na právne úkony.

## Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- V krízovej intervencii poskytovateľ pracuje spravidla s inštitútom spôsobilosti na právne úkony za účelom ochrany prijímateľa, keď vlastným konaním robí úkony, ktoré ho ohrozujú, resp. kedy nedokáže rozpoznať následky svojho konania. Napríklad: nedokáže hospodáriť so svojimi financiami pre trvalé duševné poruchy alebo iné zdravotné obmedzenie a hrozí zneužitie jeho príjmov a majetku; nedokáže rozhodovať o otázkach svojho zdravotného stavu vyžadujúceho akútnu starostlivosť, atď.. Súd môže obmedziť spôsobilosť na právne úkony v rozličnom rozsahu (v otázke nakladania s majetkom, disponovania s finančnými prostriedkami nad určenú sumu, samostatného konania pred verejnými orgánmi, uzatvárania zmlúv, rozhodovania o liečbe prijímateľa, cestovania do vzdialenosti väčšej ako 5 km, či v otázke iných obmedzení). Tieto opatrenia súdu však neznamenajú obmedzenia prijímateľa SoS-KI vo vedení samostatného života v jeho prirodzenom prostredí.
- Poskytovateľ SoS-KI je oprávnený konať aj v prípadoch, kedy je u prijímateľa predpoklad na prinavrátenie spôsobilosti na právne úkony (napríklad, v minulosti bol prijímateľ pozbavený spôsobilosti na právne úkony pre alkoholizmus, narkomániu, resp. toxikomániu, gamblerstvo, pre zdravotné postihnutie, pričom v priebehu času sa javí toto obmedzenie ako neprimerané, resp. odpadli dôvody, pre ktoré súd pôvodne konal a rozhodol).
- Dôvodom na iniciovanie začatia konania na súde vo veci spôsobilosti na právne úkony sú tiež zistenia neoprávneného zasahovania opatrovníka do práv prijímateľa, alebo aj neplnenia si svojich úloh vyplývajúcich z funkcie opatrovníka.
- Poskytovateľ v konaní o spôsobilosti na právne úkony úzko spolupracuje s príbuznými a sociálnym prostredím prijímateľa (ak to okolnosti umožňujú), odborníkmi a kompetentnými úradmi a organizáciami.

## Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?

- Nerešpektovať súkromný a rodinný život prijímateľa, ktorý bol obmedzený v spôsobilosti na právne úkony.
- „Vynechať“ prijímateľa z komunikácie, riešenia a prezentovania vlastných predstáv, požiadaviek a rozhodovania, obmedziť sa na komunikáciu s opatrovníkom.
- Obmedzovať prijímateľa s obmedzenou spôsobilosťou na právne úkony v sociálnych aktivitách, pri stretávaní, komunikovaní s inými osobami, v pohybe, s odvolávaním sa na súhlas opatrovníka (spravidla sa to týka prijímateľov v pobytovom zariadení).
- Nepracovať s rizikami, ku ktorým potenciálne dochádza u prijímateľov s obmedzením spôsobilosti na právne úkony (tzn. nerozlišovať, v ktorých veciach má prijímateľ oprávnenie konať).
- Zabezpečovať poskytovanie základného sociálneho poradenstva zamestnancami s nedostatočnými vedomosťami o problematike spôsobilosti na právne úkony.

### 1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách

#### Štandard:

*Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby poskytovanej ambulantnou formou alebo sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60, umožní prijímateľovi sociálnej služby využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.*

## **Príslušné ustanovenia zákona:**

---

§6 ods. 3 písm. d), § 6 ods. 5, §10 ods. 6 písm. b), §74

## **Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?**

---

- Poskytovateľ pobytových SoS-KI, t. j. útulku, domova na polceste, zariadenia núdzového bývania, nocľahárne uplatňuje u prijímateľa právo na určenie dôverníka. Toto právo sa nevzťahuje na prijímateľov ambulantných SoS-KI (nizkoprahového denného centra, integračného centra, komunitného centra a nizkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu) a terénnej SoS-KI.
- Cieľom inštitútu dôverníka je zlepšenie postavenia „zraniteľných“ prijímateľov v pobytových sociálnych službách (napr. s nepriaznivým zdravotným stavom alebo vo vyššom veku) poskytnutím možnosti konzultovať dôležité otázky ich bežného života.

## **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?**

---

- Najmä u prijímateľov s ťažkým zdravotným postihnutím či u prijímateľov v dôchodkovom veku poskytovateľ sociálnej služby krízovej intervencie vhodne odkomunikuje informáciu o práve a možnosti na určenie dôverníka. V prípade, že o určenie dôverníka má prijímateľ záujem, poskytovateľ mu môže napomáhať pri vyhľadávaní takejto dôvernej osoby.
- Za účelom informovanosti prijímateľa o možnosti uplatnenia práva na určenie dôverníka, môže poskytovateľ (najmä nocľahárne) využiť formu písomnej informácie sprístupnenej na dostupných miestach (na nástenných tabuliach), prípadne o tomto práve informovať prijímateľa počas prvého kontaktného rozhovoru.
- V krízovej intervencii môže mať inštitút dôverníka („dôvernej osoby“ – napr. príbuzného, priateľa) aj dlhodobý podporný charakter. To znamená ostáva s prijímateľom v kontakte aj po ukončení poskytovania sociálnej služby, a tak môže byť prijímateľovi nápomocný a oporou pri rozhodovaní o niektorých osobných, finančných a majetkových, bytových, pracovných záležitostiach.

Dôležité je to napríklad u prijímateľov domova na polceste, útulku, nocľahárne, v prípadoch utajeného bývania, atď..

- SoS-KI môže mať prítomnosť dôvernej osoby význam pre prijímateľa napríklad v prípade, že nemá podpornú sieť príbuzných, známych, že je osamelý.

## **Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?**

---

- Neakceptovať osobu, ktorú si prijímateľ určil za dôverníka, napr. z dôvodu jej nižšieho sociálneho statusu, či z akéhokoľvek iného dôvodu (mimo určených zákonných podmienok).
- Využívať funkciu dôverníka na manipuláciu s prijímateľom, v snahe podsunúť prijímateľovi vlastné riešenia pre jeho „dobro“ (napríklad u ľudí bez domova „cez dôverníka“ pretvárať jeho predstavy o riešení, pri problémoch so závislosťou trvať na liečbe, atď.).
- Neinformovať dôverníka o podstatných otázkach súvisiacich s poskytovaním sociálnej služby (napr. ak poskytovateľ nad rámec zákona uzatvára s prijímateľom zmluvu o poskytovaní SoS-KI v zmysle § 74 zákona, v rozpore so zákonom je nezasať dôverníkovi kópiu jednostrannej výpovede z tejto zmluvy s uvedením dôvodov výpovede).
- Dôverník nie je oboznámený s uplatnením akéhokoľvek obmedzenia.
- Podceňovanie funkcie a úloh dôverníka, neinformovanie prijímateľov primeraným spôsobom o účele a formách pomoci, ktoré môže poskytovať dôverná osoba; neobjasniť prijímateľovi rozdiel medzi opatrovníkom, dôverníkom a kľúčovým pracovníkom.

## 2. OBLASŤ: PERSONÁLNE PODMIENKY

### 2.1 Kritérium: Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby

#### Štandard:

Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby sú vyškolení a majú aj písomné informácie o základných ľudských právach a slobodách, sú oboznámení s národnými a medzinárodnými ľudsko-právnymi štandardmi. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti v poskytovaní sociálnej služby, poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú informovaní, vzdelávaní a podporovaní v oblasti ľudských práv a slobôd.

#### Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §7, §105 ods. 2

#### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Daný štandard sa obsahovo a procesne vzťahuje na všetky druhy a formy sociálnych služieb zaradených do skupiny SoS-KI a týka sa všetkých zamestnancov poskytovateľa.
- Daný štandard nie je samoučelný, nakoľko vyškolenie a informovanie zamestnancov o základných ľudských právach a slobodách ovplyvňuje všetky ich aktivity a postupy pri poskytovaní sociálnych služieb.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Poskytovateľ má v písomnej podobe spracované informácie o základných ľudských právach a slobodách. Všetci zamestnanci poskytovateľa sú oboznámení s príslušnými národnými a medzinárodnými ľudsko-právnymi

dokumentmi a sú vyškolení v ich praktickej aplikácii (napr. odborným zamestnancom alebo vedúcim zamestnancom, mentorom, tútorom v procese zaškoľovania); v sociálnych službách, kde sú prijímateľmi maloleté deti, oboznamuje zamestnávateľ zamestnancov aj o dokumentoch týkajúcich sa tejto cieľovej skupiny, najmä s OSN Dohovorom o právach dieťaťa.

- Všetkým zamestnancom poskytovateľa sú dostupné kľúčové dokumenty k základným ľudským právam a slobodám aj v písomnej forme (napr. vo forme výtlačku Ústavy Slovenskej republiky).
- Odborní zamestnanci vykonávajú odborné činnosti na princípoch uplatňovania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov, aktivizujú ich k sebestačnosti, podporujú k sociálnej integrácii a zabraňujú ich sociálnemu vylúčeniu.
- Odborní zamestnanci realizovaním odborných činností a v poradenskom procese (prípadne v preventívnych aktivitách a programoch) sprostredkovávajú informácie v danej oblasti aj prijímateľom a to nielen z pohľadu ich vlastných práv a slobôd, ale aj nedotknuteľnosti práv a slobôd iných osôb (vo vzťahoch prijímateľ - prijímateľ, prijímateľ – zamestnanci, prijímateľ - rodina, prijímateľ - komunita, prijímateľ - verejnosť).
- Poskytovateľ podporuje prehľbovanie znalostí a zručností v oblasti ľudských práv a slobôd u odborných zamestnancov a ich napĺňanie v praxi, s prihliadnutím na osobitosti SoS-KI. Niekedy podporuje získavanie znalostí a zručností zamestnancov v oblasti zvládania násillia (napr. pri práci s prijímateľom s rizikovým správaním – kurzy deeskalačných techník a prevencie rizikových situácií), inokedy trénuje zamestnancov v oblasti práce s vlastnými emóciami, a pod.

#### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?

- Podceňovanie významu dodržiavania a uplatňovania základných ľudských práv a slobôd zamestnancami poskytovateľa.
- Formálne napĺňanie štandardu.
- Napĺňanie štandardu len vo vzťahu k odborným, a nie ostatným zamestnancom

poskytovateľa.

- Nezabezpečenie informovanosti o dodržiavaní a aktívnom aplikovaní ľudských práv a slobôd iných osôb vstupujúcich do procesu poskytovania SoS-KI, napríklad dobrovoľníkov, absolventov vykonávajúcich odbornú prax u poskytovateľa.

## 2.2 Kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám.

### Štandard:

*Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnej služby. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnej služby, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov*

### Príslušné ustanovenia zákona:

§9 ods. 4, Príloha č. 1, §84

### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Štruktúru a organizáciu zamestnancov má poskytovateľ zostavenú v súlade so strategickou víziou, poslaním, cieľmi poskytovateľa, cieľovou skupinou a obsahom poskytovaných odborných, obslužných a ďalších činností. Štruktúra zamestnancov rešpektuje potrebu individuálneho prístupu ku prijímateľom a

tímovú spoluprácu.

- V SoS-KI zákon prílohou č. 1 taxatívne určuje povinnosť dodržiavať maximálny počet prijímateľov na jedného zamestnanca poskytovateľa a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov pri poskytovaní sociálnej služby v útulku, domove na pol ceste a v zariadení núdzového bývania (maximálne 6 prijímateľov na jedného zamestnanca, pričom minimálne polovica z celkového počtu zamestnancov sú odborní zamestnanci).
- Odbornou činnosťou v každej SoS-KI je poskytovanie sociálneho poradenstva, to znamená základného a špecializovaného sociálneho poradenstva (s výnimkou komunitného centra, kde zákon upravuje povinnosť poskytovať „len“ základné sociálne poradenstvo), čo z hľadiska zabezpečenia výkonu odbornej činnosti a plnenia kvalifikačných požiadaviek predpokladá vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca a jednoročnú prax s cieľovou skupinou. V každej SoS-KI teda disponuje poskytovateľ pracovnou pozíciou sociálny pracovník. Podľa §45 ods. 1 písm. a) zákona č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, môže na tejto pozícii pracovať aj osoba s iným vzdelaním (napr. psychológia, právo, sociálne služby a poradenstvo, verejná politika a verejná správa alebo v študijných odboroch pedagogického zamerania), ak sociálnu prácu vykonávala k 1. januáru 2015.

### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Organizačná štruktúra poskytovateľa je v súlade s organizačným poriadkom, pracovným poriadkom poskytovateľa a pracovnými náplňami zamestnancov.
- Poskytovateľ má zrozumiteľne určené kompetencie, rozsah, postupy a pravidlá vzájomnej komunikácie medzi jednotlivými úsekmi a zamestnancami, ktorí poskytujú odborné, obslužné a ďalšie činnosti.
- Pri kumulovaných úväzkoch odborných zamestnancov (prípadne ďalších zamestnancov) má poskytovateľ jednoznačne v organizačnej štruktúre určený rozsah pracovného úväzku zamestnanca. T. j., pri poskytovateľovi, ktorý poskytuje viacej druhov SoS-KI (napr. nocľaháreň a útulok; terénnu SoS-KI



a komunitné centrum a pod.) a jeden sociálny pracovník poskytuje odborné činnosti pre obidve sociálne služby, určí poskytovateľ, najmä podľa potrieb prijímateľov, rozsah jeho pracovného úväzku (napr. 0,4 pre nocľaháreň a 0,6 pre útulok; 0,5 pre terénnu SoS-KI a 0,5 pre komunitné centrum).

- Z interných dokumentov poskytovateľa je zrejmé, kedy dochádza k prehodnoteniu organizačnej štruktúry, t. j. počtu zamestnancov vzhľadom na počet prijímateľov sociálnej služby. Ide o SoS-KI, kde nie je zákonom určený pomer zamestnancov a prijímateľov, pomer zamestnancov a odborných zamestnancov (terénna SoS-KI, nízkoprahové denné centrum, integračné centrum, komunitné centrum, nocľaháreň, nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu).
- V prípade, že je poskytovateľ so svojou sociálnou službou zapojený do implementácie národného projektu, rešpektuje ďalšie podmienky stanovené realizátorom národného projektu. Napr., keď prostredníctvom zdrojov získaných účasťou v národnom projekte spolu/financuje svoju činnosť, potom musí okrem „minimálnych“ podmienok ustanovených v zákone pre štruktúru pracovných miest reflektovať aj na ďalšie podmienky ustanovené projektom (pre financovanie komunitného centra boli napr. povinne určené tri pracovné pozície: odborný pracovník komunitného centra/garant, odborný pracovník komunitného centra a asistent odborného pracovníka komunitného centra).
- Dodržiavať stanovené zákonné podmienky ohľadom štruktúry zamestnancov a ich evidencie a akékoľvek zmeny na strane zamestnancov zaznačovať v elektronickom informačnom systéme MPSVR SR – IS SoS.

### **Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?**

- Je neprípustné, aby zloženie zamestnancov poskytovateľa a organizačná štruktúra nevychádzali z potrieb prijímateľov či nereagovali na ich zmeny s odvolávaním sa na nedostatok finančných prostriedkov poskytovateľa.

## **2.3 Kritérium: Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi**

### **Štandard:**

*Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu jeho pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.*

### **Príslušné ustanovenia zákona:**

§7 písm. c), §84

### **Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?**

- Štandard sa vzťahuje na všetkých poskytovateľov tejto skupiny sociálnych služieb.
- Poskytovateľ má v písomnej podobe spracovaný postup (dokument) prijímania zamestnancov, ich adaptačného procesu aj vedenia skúsenejším zamestnancom.
- Súčasťou písomného postupu (dokumentu) je aj spracovanie písomného individuálneho plánu zaškolenia, pričom je dôležitá vzájomná spolupráca

s novoprijatým zamestnancom a akceptácia jeho názorov na postup adaptačného procesu.

- Poskytovateľ dodržiava požiadavku naplnenia kvalifikačných predpokladov uchádzačov o zamestnanie podľa platnej legislatívy a súčasne zohľadňuje ich osobnostné predpoklady.
- Osobnostné predpoklady uchádzačov o zamestnanie v SoS-KI môže poskytovateľ overiť napr. z predchádzajúcej praxe, z referencií od bývalých zamestnávateľov, prípadne z psychodiagnostiky, pokiaľ si ju ako súčasť výberu zamestnancov stanoví v internom predpise.
- Poskytovateľ plánuje personálne pokrytie svojej sociálnej služby tak, aby bolo zabezpečené pre prijímateľov jej kontinuálne poskytovanie.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Zabezpečiť zastupiteľnosť zamestnancov pri riadnom výkone pracovnej činnosti v prípade, že si plnia povinnosti v súvislosti s adaptačným procesom novoprijatého zamestnanca.
- Informovať včas, jasným a zrozumiteľným spôsobom prijímateľov o personálnych zmenách a nových zamestnancoch.
- Zachovať a realizovať individuálny prístup ku každému zamestnancovi a jeho individuálnemu plánu v procese zaškolenia.
- V individuálnom pláne a procese zaškolenia akceptovať názor, nový pohľad, záujem a entuziazmus nového zamestnanca.

#### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?

- Formálnosť, stereotypný postup, rutina v zaškoľovaní aj v procese adaptácie zamestnancov.

- Nie je prípustné bagatelizovať osobnostné predpoklady uchádzača o zamestnanie, jeho vnímanie a názory na cieľovú skupinu, či celkovo na zraniteľné skupiny ľudí, bagatelizovať rasistické, xenofóbne názory, postoje a prejavy.
- Sprostredkovať novoprijatým zamestnancom v rámci adaptačného procesu nevhodné, zastarané pracovné postupy a trvať na ich rešpektovaní a aplikácii v práci s prijímateľmi.

**2.4 Kritérium: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a 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 oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnej služby a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnej služby a efektívne využívanie ekonomických zdrojov. 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“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za dva roky. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a realizované*

*zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.*

#### **Príslušné ustanovenia zákona:**

§2 ods.6, §7 písm. c), §84 ods. 23-24

#### **Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?**

- Štandard sa vzťahuje na všetkých poskytovateľov tejto skupiny sociálnych služieb.
- Poskytovateľ spája otázku osobného rozvoja a napĺňania osobných cieľov zamestnancov so svojou celkovou víziou, poslaním a strategickými cieľmi, so zvyšovaním kvality poskytovanej sociálnej služby a spokojnosti prijímateľov.
- Poskytovateľovi záleží na odbornom raste a odbornej spôsobilosti zamestnancov.
- Poskytovateľ má spracovaný základný dokument personálneho riadenia, v rámci ktorého je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti každého odborného zamestnanca.
- Poskytovateľ motivuje zamestnancov k aktívnemu prehľbovaniu kvalifikácie, zvyšovaniu špecifických zručností a vedomostí, ktoré sú potrebné ku konkrétnej práci s prijímateľmi, nakoľko je to efektívne a prínosné pre celú organizáciu.
- Poskytovateľ vhodne využíva manažérske postupy hodnotenia zamestnancov v nadväznosti na potrebu ich celoživotného vzdelávania podľa platnej legislatívy.

#### **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?**

- Osobné angažovanie každého zamestnanca smerom k jeho ďalšiemu vzdelávaniu a rozvoju, individuálny prístup pri formovaní plánu ďalšieho

vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov u poskytovateľa.

- Zosúladovanie individuálnych osobných cieľov a potrieb zamestnancov s cieľmi a potrebami poskytovateľa.
- Zosúladenie osobných preferencií zamestnancov v oblasti zamerania ďalšieho vzdelávania so špecifickými potrebami prijímateľov (napr. vzdelávanie v komunikácii s agresívnym prijímateľom, s prijímateľom s látkovými a nelátkovými závislosťami, skupinové sociálno-preventívne programy, terapia hrou, inováčne postupy v krízovej intervencii a pod.).
- Systematickosť, pravidelnosť a špecifickosť vzdelávania zamestnancov v súlade s potrebami a špecifikami cieľových skupín.

#### **Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?**

- Bagatelizovať potreby ďalšieho vzdelávania zamestnancov a spoliehať sa na to, že pri výbere splnili kvalifikačné predpoklady.
- Neoboznamovať zamestnancov s aktualizáciou právnych predpisov, s novými postupmi a technikami, prípadne ich neoboznamovať včas.
- Ďalšie vzdelávanie a prehľbovanie kvalifikácie alebo získavanie ďalších, špecifických zručností a vedomostí vnímať len ako „výsadu“ odborných zamestnancov.
- Neposkytnúť zamestnancom informácie o dostupných aktuálnych vzdelávacích ponukách (napr. možnosť absolvovania vzdelávania cez národné projekty), resp. podmieňovať účasť na ďalšom vzdelávaní povinným finančným príspevkom zo strany zamestnanca.

## 2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

### Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v §19, §21, §24a až 24d, §25 až 29, §31, §32, §33, §34 až 41, §52 až 55 a §57 má písomne vypracovaný program supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni externej supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje priebežne počas roka pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou.

### Príslušné ustanovenia zákona:

§7 písm. c), §9 ods. 12

### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Štandard sa vzťahuje na všetkých poskytovateľov tejto skupiny sociálnych služieb.
- Poskytovateľ sociálnej služby má spracovaný program supervízie poskytovania sociálnej služby.
- Poskytovateľ aktívne využíva supervíziu ako prostriedok skvalitňovania práce, spôsob využívania spätnej väzby, podpory zamestnancov a ďalšieho vzdelávania zamestnancov.
- Supervízia môže byť poskytovateľom využívaná aj ako prevencia proti vyhoreniu, čím udržiava zamestnancov v dobrej psychickej pohode a pozitívnom nastavení aj v ťažkých, problémových situáciách pri práci s prijímateľmi.

- Poskytovateľ využíva supervíziu nielen pre zamestnancov v priamom kontakte s prijímateľmi, ale aj pre vedenie a vedúcich zamestnancov.
- Poskytovateľ spracováva program supervízie so zamestnancami a so supervízorom.
- Poskytovateľ vníma etické princípy supervízie, predovšetkým v súvislosti s výberom nezávislého supervízora či dodržiavaním dôvernosti supervíznych stretnutí.

### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Dôležité je nastavenie programu supervízie podľa potrieb zamestnancov a nastavenia organizácie.
- Dôležité je poskytovanie supervízie včas, podľa potrieb zamestnancov i vedenia.
- Dôležité je zrozumiteľné a jasné vymedzenie formy supervízie a spôsobu jej poskytovania (napríklad externý supervízor pre organizáciu a riadenie procesov, skupinová supervízia, individuálna supervízia, akceptácia aj interného supervízora, pokiaľ sa predpokladá naplnenie účelu supervízie pre zamestnancov a zamestnanci sú s tým stotožnení).
- Dôležitá je pri výbere supervízora základná znalosť problematiky SoS-KI, špecifiká práce či prostredia, kde sa takéto služby poskytujú.
- Nevyhnutné je výstupy supervíznych stretnutí využiť na zvyšovanie kvality poskytovanej sociálnej služby, na postupné dosahovanie pozitívnych zmien v organizácii.

### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?

- Vyberať supervízora s konfliktom záujmov (eliminovať „duálne vzťahy“ - príbuzný, priateľ, bývalý kolega, známy, atď.).

- Vyberať supervízora pre väčšiu skupinu poskytovateľov (napríklad v rámci projektov komunitných centier, terénnej Štandardy kvality v SoS-KI) a tým znižovať dostupnosť, včasnosť a efektívnosť supervíznej intervencie pre jednotlivých zamestnancov.
- Nedodržiavať zásadu dôvernosti informácií a poznatkov zo supervíznych stretnutí, zdieľať ich a komentovať na spoločných poradách organizovaných pre viacero poskytovateľov (napr. na poradách komunitných centier).
- Využívať supervíziu ako prostriedok kontroly, manipulácie či sankcionovania zamestnancov.
- Realizovať supervíziu formálne, len papierovo ju spracovať a vyhodnotiť a dokumentáciu (zápisy) založiť pre prípad kontroly.
- Kontrahovať ako supervízora osobu bez potrebnej kvalifikácie (absolvovaného výcviku).

### 3. OBLASŤ: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

#### 3.1 Kritérium: Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby

##### Štandard:

*Prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu sociálnej služby, počtu a potrebám prijímateľov sociálnej služby a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.*

*Priestory poskytovateľa sociálnej služby sú v dobrom technickom stave, sú prístupné pre všetky osoby v zmysle univerzálneho navrhovania. Osvetlenie priestorov poskytovateľa sociálnej služby, vykurovanie a vetranie je v súlade so*

*všeobecne záväznými právnymi predpismi. Hygienické zariadenia umožňujú dostatok súkromia a sú oddelené pre mužov a pre ženy. Prijímatelia sociálnej služby majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam. Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím/imobilizačným syndrómom majú zabezpečený, prispôsobený a bezbariérový prístup k hygienickým zariadeniam.*

##### Príslušné ustanovenia zákona:

§9 ods. 5

##### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Prevádzkové podmienky podľa definovaného štandardu (dobrý technický stav budovy, prirodzené osvetlenie, vykurovanie, vetranie, bezbariérovosť a prístupnosť k vybaveniu, zariadeniam, a pod.) je povinný plniť poskytovateľ každej ambulancnej a pobytovej SoS-KI, bez ohľadu na zloženie prijímateľov (napr. zabezpečiť bezbariérovosť aj vtedy, ak nie je prijímateľom osoba so zdravotným postihnutím).
- Požiadavky na prístupnosť prostredia v zmysle univerzálneho dizajnu sa vzťahujú rovnako na objekt, tak na vnútorné priestory poskytovateľa (izby, hygienické zariadenia, spoločenské priestory) v súlade s vyhláškou MŽP SR č. 532/2002 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie.
- Poskytovateľ v zariadeniach SoS-KI uplatňuje všeobecné podmienky v zmysle vyhlášky MZ SR č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia. Delí zariadenia SoS-KI na:
  - ubytovacie zariadenie s časovo obmedzeným ubytovaním, v ktorých sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou (domov na pol ceste, zariadenie núdzového bývania);
  - zariadenia s krátkodobým pobytom, v ktorých sa poskytuje sociálna služba ambulancnou formou (nizkoprahové denné centrum, integračné centrum, komunitné centrum, nizkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu)

- na ubytovacie zariadenie s nižším štandardom, v ktorých sa poskytuje pobytová sociálna služba na určitý čas (útulky a nocľahárne).

### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Poskytovateľ prostredníctvom bezbariérových priestorových podmienok (vonkajších aj vnútorných, vrátane vnútorného vybavenia) zabezpečuje dostupnosť SoS-KI všetkým záujemcom na rovnakom základe, tzn. aj záujemcom so zdravotným postihnutím či seniorom s nepriaznivým zdravotným stavom.
- Poskytovateľ sociálnej služby v domove na pol ceste a zariadení núdzového bývania dodržiava minimálne požiadavky ubytovacích zariadení na plochu a vybavenie izby, plochu a vybavenie spoločných priestorov:
  - plocha jednoposteľovej izby je najmenej 6 m<sup>2</sup>, plocha viacposteľovej izby je najmenej 4 m<sup>2</sup> na jedného ubytovaného (v domove na polceste sa pripúšťajú najviac štyria ubytovaní v izbe, v ubytovacej bunke 8 lôžok, v ubytovacej bunke najviac 3 izby);
  - na každého ubytovaného pripadá: lôžko, stolička, matrac, poduška a obliečka, prikrývka a obliečka, plachta, v domove na pol ceste aj nočná lampa; na izbe je umiestnený: spoločný stôl, skriňa, nástenný vešiak, nádoba na odpadky, zrkadlo;
  - v rámci spoločných priestorov prináleží: 1 m<sup>2</sup> na ubytovaného určeného na spoločenskú miestnosť; kuchynka je vybavená varičom (v zariadení núdzového bývania minimálne dvojvaričom na 10 ubytovaných), chladničkou, drezom na umývanie riadu, skrinkou;
  - priestor na vypranie osobnej bielizne a odevov: vybavenie umývadlom a drezom, jednou práčkou na zariadenie;
  - požiadavky na vybavenie zariadenia na osobnú hygienu: umývadlo s tečúcou pitnou a tečúcou teplou vodou a sprcha pre najviac 8 ubytovaných, záchodová misa najviac pre osem žien (v zariadení núdzového bývania najviac len pre šesť žien), jedna záchodová misa najviac na 10 mužov.
- Poskytovateľ sociálnej služby v útulku a nocľahárni dodržiava minimálne

požiadavky ubytovacích zariadení na plochu a vybavenie izby, plochu a vybavenie spoločných priestorov:

- plocha viacposteľovej izby najmenej 3 m<sup>2</sup> na jedného ubytovaného;
- minimálne vybavenie pre každého ubytovaného je: lôžko, matrac, poduška a obliečka, prikrývka a obliečka, plachta;
- na izbe sa ďalej musí nachádzať nádoba na odpadky a v útulku aj skriňa;
- v rámci spoločných priestorov prináleží: 1 m<sup>2</sup> (v nocľahárni len 0,33 m<sup>2</sup>) na ubytovaného určeného na spoločenskú miestnosť; kuchynka vybavená varičom, chladničkou, drezom na umývanie riadu, skrinkou;
- priestor na vypranie osobnej bielizne a odevov: vybavenie umývadlom alebo drezom, jednou práčkou na zariadenie;
- požiadavky na vybavenie zariadenia na osobnú hygienu: umývadlo s tečúcou pitnou a tečúcou teplou vodou najviac na 10 ubytovaných, sprcha najviac na 15 ubytovaných, záchodová misa v nocľahárni pre 15 žien (v útulku najviac pre 10 žien), záchodová misa v nocľahárni najviac pre 20 mužov (v útulku najviac pre 15 mužov), pisoár v nocľahárni najviac pre 20 mužov (v útulku najviac pre 15 mužov).

### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?

- Nezabezpečiť podmienky bezbariérovosti v zariadeniach krízovej intervencie: vstupy (šírka dverí), schody (absencia výťahu, rampy pri vstupe), prahy, nedostatočná šírka chodieb, nevyhovujúce priestory, stupne a existujúce fyzické prekážky v hygienických zariadeniach (úzke toalety, inštalované sprchové bunky).
- „Obchádzanie“ povinností v oblasti fyzickej dostupnosti a primeraného vybavenia zvýšenou personálnou podporou prijímateľa (napr. prostredníctvom asistencie, prípadne vhodnou kompenzačnou pomôckou - zapožičaním schodolezu z príslušného oddelenia úradu práce, sociálnych vecí a rodiny v rámci vrátených kompenzačných pomôcok, atď.).
- V nízkoprahových zariadeniach (najmä v nocľahárni a útulku) zanedbávanie hygieny spoločných priestorov a izieb s odvolávaním sa na nízky sociálny

status prijímateľa (plesne, nevymaľované priestory, nečistota, zanedbané a zastaralé vybavenie, kumulovanie účelu miestností – hygiena a zároveň odkladanie upratovacieho náradia, nedostatočné vetranie, nedostatočná teplota a pod.).

### 3.2 Kritérium: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru

#### Štandard:

*Priestory určené na bývanie poskytujú prijímateľom pobytovej sociálnej služby dostatočný životný priestor v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a umožňujú mu realizovať jeho právo na nenarušovanie osobného priestoru. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby (okrem sociálnej služby poskytovanej v nocľahárni) si môžu samostatne uzamykať izby, okrem prípadu, ak by podľa individuálneho plánu prijímateľa uplatnenie tohto práva predstavovalo ohrozenie života alebo zdravia prijímateľa. Muži, ženy, deti a seniori majú k dispozícii oddelené spálne s výnimkou partnerov, rodičov a detí. Prijímatelia sociálnej služby si určujú slobodne harmonogram dňa. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby si môžu uschovávať osobné veci a majú dostupný vlastný uzamykateľný priestor na ich uloženie.*

#### Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §9 ods. 5, §61 ods. 5

#### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Kritérium a štandard sa vzťahuje na pobytové SoS-KI (zariadenie núdzového bývania, domov na polceste, útulok a nocľaháreň).
- Kritérium úzko súvisí s kritériom 3.1 (vyhláška MZ SR č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia).

- Pobytové zariadenia SoS-KI poskytujú nevyhnutné sociálne služby spravidla na určitý čas. I keď nie je ich cieľom vytvorenie „domova“, poskytovateľ dodržiava všeobecne platné predpisy na vytvorenie vhodného prostredia, ktoré prijímateľom umožňuje dôstojné užívanie izieb a spoločných priestorov, zabezpečuje im intimitu pri ich užívaní a poskytuje možnosti vytvoriť si vlastný osobný priestor.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Aj pri viac lôžkových izbách v útulku a domove na polceste vytvára poskytovateľ prijímateľovi možnosť na jeho „sebaidentifikáciu“ prostredníctvom osobného priestoru (vyhradená časť miestnosti v izbe pre prijímateľa vyjadrená „jeho“ lôžkom, uzamykajúcim priestorom na ošatenie a obuv, prijímateľ má možnosť si túto zónu individuálne „zúžulniť“ umiestnením osobných vecí, fotiek, kníh, drobných predmetov dennej potreby, darčiekov; je to možné dosiahnuť napr. predelením týchto „osobných zón“ paravánom).
- Poskytovateľ v zariadení núdzového bývania vytvára podmienky aj pre maloletých prijímateľov (postieľka na izbe, spoločná herňa, priestory na činnostné a záujmové aktivity, televízna miestnosť).
- Poskytovateľ podľa možností veľmi citlivo a s ohľadom na rôznorodosť prijímateľov obsadzuje viac lôžkové izby tak, aby v maximálne možnej miere eliminoval prípadné konflikty, nedorozumenia, ohrozenia, a naopak umožňoval vzájomnú podporu, spolupatričnosť a pomoc poskytovanú prijímateľmi navzájom.
- V pobytovej SoS-KI poskytovateľ nemá povinnosť vytvárať podmienky ubytovania pre člena rodiny alebo osobu, ktorú si prijímateľ určí; tiež ani pre záujemcu o sociálnu službu a sprevádzajúcu osobu pred začatím poskytovania sociálnej služby. Takáto forma podpory udržiavania sociálnych väzieb prijímateľov SoS-KI je nad rámec zákona a účelu poskytovanej sociálnej služby (napr. v útulku a nocľahárni).

### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?

- Nie je prípustné podceňovať potrebný štandard vybavenosti izieb a priestorov zariadení SoS-KI s odvolávaním sa na krátkodobosť zotrvania prijímateľa v nich.
- Nerešpektovať požiadavky a potreby prijímateľov na osobný priestor, usporiadanie „vlastného“ priestoru, uzamykanie izby, intimitu pri prezliekaní či zabezpečovaní osobnej hygieny; ďalej nerešpektovať potreby súvisiace so zdravotným obmedzením a z toho vyplývajúcimi individuálnymi potrebami prijímateľa, potreby maloletých detí, a pod.
- Nie je prípustné vstúpiť do obytnej miestnosti a jej príslušenstva bez súhlasu prijímateľa, ak vec znesie odklad, alebo ak vstup nie je nevyhnutný na ochranu práv a záujmov prijímateľa ustanovených v zákone (napr. pri ohrození života alebo zdravia).

### 3.3 Kritérium: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám

#### Štandard:

*Strava a nezávadná pitná voda sú k dispozícii v dostatočnom množstve, v dobrej kvalite a sú primerané kultúrnym preferenciám, zdravotným potrebám a požiadavkám prijímateľov pobytovej sociálnej služby. Strava sa pripravuje za primeraných podmienok a priestory pre stravovanie sú kultúrne, vhodné a odrážajú stravovacie zvyklosti v komunite. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby nosia vlastné oblečenie a obuv, ktoré vyhovuje ich potrebám a osobným preferenciám. Ak si prijímatelia pobytovej sociálnej služby nevedia alebo nemôžu zabezpečiť oblečenie a obuv, je im zabezpečené oblečenie a obuv, ktoré zodpovedá ich potrebám a osobným preferenciám vrátane kultúrnych, a je vhodné pre dané ročné obdobie a vykonávané aktivity.*

#### Príslušné ustanovenia zákona:

§9, §15 ods. 1

#### Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ pobytovej SoS-KI (nocľaháreň, útulok, domov na pol ceste, zariadenie núdzového bývania) spĺňa v rámci prevádzkových podmienok náležitosti podľa požiadaviek príslušného regionálneho úradu verejného zdravotníctva a vyhlášky MZ SR č. 259/2008 Z. z. (viď vyššie).
- Podmienky základného štandardu pri poskytovaní pobytových SoS-KI má poskytovateľ spracované v internej dokumentácii (napríklad v prevádzkovom poriadku a v domácom poriadku) a vhodným, zrozumiteľným spôsobom oboznámi prijímateľov s ich obsahom a spôsobom napĺňania.
- V rámci napĺňania tohto štandardu sa realizujú aj základné ľudské práva a slobody prijímateľov tým, že sa vytvárajú podmienky pre akceptáciu ich prianí a názorov pri zabezpečovaní šatstva, obuvi a stravovania.
- Poskytovateľ môže na zabezpečenie nevyhnutného ošatenia a obuvi, resp. potravín, príp. pre vytváranie podmienok v oblasti stravovania využiť aj spoluprácu s inými subjektmi a poskytovateľmi nízkoprahovej sociálnej služby (napríklad komunitné centrum, terénna SoS-KI, potravinová banka); nevyhnutné ošatenie a obuv, ako aj vhodné potraviny môže tiež zabezpečovať prostredníctvom materiálnych zbierok a darov od fyzických osôb (darcov).
- Poskytovateľ zisťuje preferencie prijímateľa pri stravovaní, oblečení či obuvi (napr. osobným pohovorom, dotazníkom) a zabezpečuje ich napĺňanie podľa možností organizácie.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?

- Dôležité je zohľadňovať potreby a preferencie prijímateľa podľa jeho zvyklostí, kultúrnej úrovne (napr. na základe osobného pohovoru, dotazníka) a následne ich zakomponovať do uzavretej zmluvy (alebo inej formy kontraktu o



spolupráci) a do individuálneho plánu prijímateľa.

- Poskytovateľ pobytovej SoS-KI (v nocľahárni, útulku, domove na pol ceste, zariadení núdzového bývania) utvára:
  - vhodné podmienky na prípravu stravy (dispozičné, priestorové, hygienické, zdroj pitnej vody alebo dovoz pitnej vody pravidelne, vybavenie potrebným kuchynským zariadením, priestory na individuálne uloženie potravín, vhodné časové naplánovanie užívania priestorov počas dňa, podpora „spoločného varenia“, zamedzenie odcudzovania potravín iným prijímateľom a pod.);
  - alebo vhodné podmienky na výdaj stravy (adekvátne a kultúrne priestory na spoločné stravovanie akceptujúce stravovacie zvyklosti v komunite, vhodné naplánovanie užívania týchto priestorov v čase výdaja stravy a pod.);
  - alebo vhodné podmienky na výdaj potravín, a to minimálne v rozsahu ustanovenom zákonom pre druh sociálnej služby, ktorý poskytovateľ poskytuje.
- Dôležité je vzdelávanie prijímateľov v oblasti znižovania rizík súvisiacich s obmedzenými možnosťami cieľovej skupiny (napr. prijímateľov s nízkym sociálnym statusom v nocľahárni alebo útulku, týraných žien a ich detí) v oblasti zabezpečenia vhodného stravovania, pitného režimu, obliekania podľa počasia.
- Dôležitá je dostupnosť vhodnej stravy, oblečenia pre prijímateľov s nízkym príjmom alebo bez príjmu (napríklad formou organizovania zbierok, spolupráce s inými subjektmi).

#### **Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?**

- Nie je prípustné potieranie základných ľudských práv a slobôd prijímateľov s odvolávaním sa na ich nízky sociálny status.
- Vnucovanie „dobrých riešení, návodov“ od poskytovateľa.
- Zvyšovanie, resp. udržiavanie závislosti prijímateľov na sociálnej službe

snahou o nepretržité zabezpečovanie prístupu k základným životným podmienkam a potrebám (jedlo, šatstvo, hygiena, obuv).

### **3.4 Kritérium: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujuce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov**

#### **Štandard:**

*Poskytovateľ sociálnej služby disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby. Dispozícia objektov poskytovateľa sociálnej služby vedie k interakcii medzi prijímateľmi sociálnej služby a zamestnancami, medzi prijímateľmi sociálnej služby a návštevníkmi a medzi prijímateľmi sociálnej služby navzájom. Poskytovateľ sociálnej služby má špecificky navrhnuté priestory/ miestnosti pre voľnočasové aktivity prijímateľov sociálnej služby.*

#### **Príslušné ustanovenia zákona:**

§9

#### **Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?**

- Poskytovateľ ambulantnej a pobytovej SoS-KI zohľadňuje potrebu aktivizácie prijímateľov sociálnej služby a v rámci svojich možností vytvára podmienky a priestor na to, aby ich vhodným spôsobom stimuloval k pozitívnej životnej zmene.
- Poskytovateľ ambulantnej SoS-KI (komunitné centrum, nízkoprahové denné centrum, integračné centrum) zabezpečuje vnútorné vybavenie a pomôcky a podporuje prijímateľov v ich využívaní. V integračnom centre využíva poskytovateľ aj sociálnu rehabilitáciu, aby podnietil, nacvičoval a aktivizoval prijímateľov k životnej zmene.
- Poskytovateľ pobytových SoS-KI vytvára priestorovým vybavením,

rozčlenením priestoru podmienky k tomu, aby prijímatelia mohli realizovať svoje záľuby, koníčky, nadväzovať sociálne kontakty a budovať/zvyšovať svoje sociálne kompetencie.

- Poskytovateľ využíva svoje možnosti a zdroje, oslovuje prípadných partnerov, sponzorov k podpore smerom k lepšiemu vybaveniu priestorov, prípadne k dobudovaniu ďalších priestorov na voľnočasové aktivity prijímateľov.
- Poskytovateľ zabezpečuje využívanie iných priestorov na voľnočasové aktivity, napr. pri obecnom úrade, v škole, na ihrisku.

#### **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?**

- Dôležité je zohľadňovať individuálne ciele a potreby prijímateľov (napr. pri stanovovaní a napĺňaní individuálneho plánu v útulku).
- Dôležité je rešpektovať postoj a vôľu prijímateľa k jeho aktivizácii.
- V každom druhu SoS-KI poskytovanej ambulantnou alebo pobytovou formou je nevyhnutné ponúkať na výber rozličné možnosti aktivizácie prijímateľov, pri rešpektovaní ich predstavy o tom, čo je v ich „najlepšom záujme“.

#### **Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?**

- Akokoľvek obmedzovať vzájomnú interakciu medzi prijímateľmi, resp. interakciu medzi prijímateľmi a zamestnancami v rámci priestorov sociálnej služby.
- Nie je prípustné rámcovať aktivizáciu prijímateľov výhradne na priestory sociálnej služby.

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

#### **Štandard:**

*Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov. Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom s výnimkou darov nepatrnej hodnoty, 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 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 účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.*

#### **Príslušné ustanovenia zákona:**

§5, §71 ods.1 písm. e), ods. 3 písm. e), ods. 5, §96

#### **Čo znamená daný štandard v skupine SoS-KI? / Ako mu rozumieť?**

- Poskytovateľ v každom druhu SoS-KI má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.
- Poskytovateľ oboznámi zamestnancov aj prijímateľov sociálnej služby s postupmi a pravidlami týkajúcimi sa prijímania darov.
- Poskytovateľ eviduje prijaté dary aj v rozpočte a účtovníctve organizácie a eviduje ich ako ďalší príjem/majetok organizácie.
- Poskytovateľ komunikuje so zamestnancami aj prijímateľmi etické pravidlá a princípy prijímania darov, súčasne o nich transparentne informuje aj verejnosť (napr. prostredníctvom svojho webového sídla).
- Poskytovateľ transparentne stanoví pravidlá a postupy pri prijímaní darov

nepatrnej hodnoty (do akej sumy môže byť takýto dar prijatý, kto ho môže prijať, ako s ním naloží).

### **Čo je pre napínanie daného štandardu v skupine SoS-KI dôležité/ nevyhnutné?**

---

- Oboznámenie všetkých zamestnancov a prijímateľov so stanovenými postupmi a pravidlami pri prijímaní darov.
- Profesionálne poskytovanie sociálnej služby bez ohľadu na prijatie daru.
- Transparentné zverejňovanie prijatých darov v súlade so zákonom o slobodnom prístupe k informáciám a ich evidencia v účtovníctve alebo majetku.
- Rešpektovanie účelu a podmienok využitia daru podľa prania darcu.

### **Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v skupine SoS-KI? Čo nie je prípustné?**

---

- Netransparentnosť prijatia daru a nevyhlúčenie konfliktu záujmov.
- Nedodržiavanie stanovených pravidiel a postupov prijímania darov.
- Podmieňovanie začatia alebo pokračovania poskytovanie sociálnej služby prijatím daru, zatajovanie daru.

**Štandardy kvality v sociálnych službách krízovej intervencie** (metodický podporný materiál)

**Spracovali:** PhDr. Jana Mazalánová, Mgr. Beáta Horváthová, MBA

**Externá spolupráca:** Mgr. Jozef Kákoš, Mgr. Katarína Kupcová

**Gestorka a editorka:** prof. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.

**Copyright** © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (IMPLEA), 2023

**Grafická úprava** © Ela Hmeľarová

**ISBN:** 978-80-89837-84-7



Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR  
doruč. adresa: Nevädzová 5, 814 55 Bratislava  
sídlo: Špitálska 6, 814 55 Bratislava  
tel.: 02 2043 1100 | e-mail: [ia@ia.gov.sk](mailto:ia@ia.gov.sk) | [www.implea.gov.sk](http://www.implea.gov.sk)