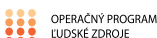
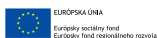


# Štandardy kvality v pobytových a ambulantných sociálnych službách pre staršie odkázané osoby

metodický podporný materiál

Zuzana Jusková, Emília Révajová Bujňáková,  
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:** Ing. Zuzana Jusková, MBA, Mgr. Emília Revajová Bujňáková

**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:** 978-80-89837-82-3

# Štandardy kvality v pobytových a ambulantných sociálnych službách pre staršie odkázané osoby

metodický podporný materiál

Zuzana Jusková, Emília Revajová Bujňáková,  
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 PA-SO
<b>14</b>	3 Jednotlivé štandardy kvality v skupine sociálnych služieb PA-SO

## Zoznam skratiek

IA MPSVR SR	Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
MPM	Metodický podporný materiál
MPM PA-SO	Metodický podporný materiál pre skupinu pobytových a ambulantných sociálnych služieb pre staršie odkázané osoby
MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
NP KSS	Národný projekt Kvalita sociálnych služieb
PA-SO	Pobytové a ambulantné sociálne služby pre staršie odkázané osoby
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

<sup>1</sup> 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 pobytových a ambulantných sociálnych službách pre staršie odkázané osoby (ďalej „MPM PA-SO“). Vymedzuje sa v ňom, aké druhy sociálnych služieb boli do skupiny PA-SO zaradené a v čom sú ich spoločné charakteristiky. Následne sa MPM PA-SO 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 PA-SO? /Ako mu rozumieť?
- b/ Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine PA-SO dôležité/nevyhnutné?
- c/ Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine PA-SO? 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 osoh 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 PA-SO dostatok odbornej opory a inšpirácií k hľadaniu sebe vlastného spôsobu, ako naplňovať štandardy kvality podľa zákona v prospech vašich prijímateľov, ich rodín, ale aj vlastného personálu a celej komunity, v ktorej pôsobíte.

## 2 Úvodné charakteristiky PA-SO

### DRUHY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB ZARADENÝCH DO SKUPINY PA-SO

- Zariadenie pre seniorov (§35 zákona)
- Zariadenie opatrovateľskej služby (§36 zákona)
- Špecializované zariadenie (§39 zákona)
- Denný stacionár (§40 zákona)

### SPOLOČNÉ CHARAKTERISTIKY DRUHOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY PA-SO Z HĽADISKA ICH POSLANIA A CIEĽOV

- Podpora dôstojnosti a kvality života starších odkázaných ľudí.
- Identifikácia a aktivizácia prirodzených zdrojov (funkčných individuálnych, rodinných, komunitných) starších odkázaných ľudí.
- Udržiavanie a podpora prirodzených sociálnych kontaktov starších odkázaných ľudí.
- Zabezpečenie prístupu k bežným službám v komunite.
- Formovanie prostredia sociálnej služby podobného domácejmu prostrediu, rešpektujúc aspekty pohodlia a funkčnosti prostredia zohľadňujúceho zdravotný stav a funkčné kapacity staršej osoby.

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

## SPOLOČNÉ CHARAKTERISTIKY DRUHOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY PA-SO Z HĽADISKA CIEĽOVÝCH SKUPÍN

- Plnoleté fyzické osoby odkázané na pomoc inej osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek.
- Osobitné postavenie má zariadenie pre seniorov v prípade iných dôvodov staršej osoby pre pobytovú sociálnu službu (napr. strata bývania, zlé zaobchádzanie v rodine).

## SPOLOČNÉ CHARAKTERISTIKY DRUHOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY PA-SO Z HĽADISKA ODBORNÝCH A INÝCH ČINNOSTÍ

- Sociálne poradenstvo
- Sociálna rehabilitácia
- Ošetrovateľská starostlivosť (okrem denného stacionára)
- Pomoc pri jednotlivých sebaobslužných úkonoch
- Záujmová činnosť (okrem zariadenia opatrovateľskej služby)
- Stravovanie
- Pri pobytovej forme: ubytovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva, úschova cenných vecí

## RÔZNORODOSTI VO VNÚTRI SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY PA-SO

- Rozdielnosť nastavenia prijímateľov a rodín v závislosti od formy sociálnej služby (v prípade pobytových foriem na čas neurčitý, čo je vnímané ako trvalé riešenie; v prípade ambulantných foriem vnímané ako odľahčenie rodiny; v

prípade sociálnych služieb na dobu určitú, čo je vnímané ako možné prechodné riešenie s vyhlídkou návratu do prirodzeného prostredia).

- Rozdielne východiská pre poskytovanie sociálnej služby v prípade, že ide o spojenie vyššieho veku a odkázanosti na pomoc inej osoby alebo o spojenie vyššieho veku s inými vážnymi dôvodmi.
- Rozdielnosť klientely v jednotlivých druhoch pobytových sociálnych služieb tejto skupiny s ohľadom na stupeň odkázanosti (v zariadení opatrovateľskej služby od stupňa II., v ostatných od stupňa IV.).
- V prípade denného stacionára sa pre účely sociálnej rehabilitácie spolupracuje priamo aj s rodinou za účelom zabezpečenia kontinuity a integrity starostlivosti v oboch prostrediach, v pobytových formách sa to priamo neočakáva.

### 3 Jednotlivé štandardy kvality v skupine sociálnych služieb PA-SO

#### 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 naplňa 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:

§2, §7, §9, §96

###### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ má písomne spracovaný strategický dokument, ktorý obsahuje

jasne formulovanú strategickú víziu, poslanie a ciele a dokument je zverejnený v elektronickej podobe a dostupný aj v listinnej podobe. Vízia a poslanie definujú zmysel poskytovania sociálnej služby, jedinečnosť a odlišnosť zariadenia. Zdôrazňujú najmä podporu dôstojnosti a kvality života starších odkázaných ľudí. Ciele sú naviazané na individuálny prístup k prijímateľovi, ktorý vychádza a podporuje prirodzené zdroje (rodinné, komunitné) s citlivým ohľadom na zdravotný stav prijímateľa.

- Dokument je spracovaný tak, že prijímateľa, rodinní príslušníci, zamestnanci, laická a odborná verejnosť či partnerské organizácie v komunite majú možnosť, priestor a podmienky sa k obsahu dokumentu vyjadriť. Týmto poskytovateľ zabezpečuje partnerský a individuálny prístup k prijímateľovi a uplatňovanie spoluzodpovednosti, spolurozhodovania, splnomocňovania, prínosu pre spoločnosť. Účel a obsah sociálnej služby je takto v súlade s potrebami starších odkázaných osôb.
- Všetkým vyššie uvedeným stranám je z dokumentu jasné, aké je smerovanie organizácie, čo môžu očakávať od organizácie v súčasnosti aj budúcnosti vo vzťahu k starším osobám odkázaným na pomoc.
- Obsah dokumentu je zrozumiteľný pre cieľovú skupinu, ktorej je služba poskytovaná, ale aj iným aktérom (napr. rodinám, širšej verejnosti).

###### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

Strategická vízia a ciele sú definované skôr všeobecne/zo širšieho pohľadu, aby bolo možné v praxi reagovať na rôzne zmeny (napr. prispôsobovanie odborných činností individuálnym potrebám prijímateľov, zmena legislatívy, atď.). Vyzdvihuje podporu, pomoc, kvalitnú opatrovateľsko-ošetrovateľskú starostlivosť, prirodzené zdroje prijímateľa, bezbariérové fyzické prostredie podobné domácemu prostrediu.

- Z dokumentu je jasný rozdiel medzi strategickými (dlhodobými) cieľmi a operatívnymi (krátkodobými) cieľmi poskytovateľa.
- Poskytovateľ aj v praxi, prostredníctvom svojich zamestnancov, koná a poskytuje sociálne služby v súlade so zadefinovanou strategickou víziou, poslaním a cieľmi (je zabezpečený súlad písomných dokumentov s praxou).



- Zamestnanci sú oboznámení a stotožnení s hodnotami a smerovaním uvedeným v strategickom dokumente. To je zrejmé najmä z ich prirodzeného správania sa k prijímateľom.
- Ciele sú definované tak, že je možné vyhodnocovať ich naplnenie (napr. na základe metódy SMART).
- Ide o otvorený dokument, ktorý je možné v prípade potreby aktualizovať. Taktiež je definovaný časový interval a postup pre jeho pravidelnú aktualizáciu. Podnety pre aktualizáciu sú spravidla vznesené počas komunikácie s rodinnými príslušníkmi, prijímateľmi, nielen na odborných stretnutiach.
- Obsah dokumentu sa nezužuje len na záujem poskytovateľa a jeho prijímateľov a na nevyhnutné plnenie záväzkov vymedzených platnou legislatívou. Je postavený na primeranej rovnováhe medzi primárnym záujmom poskytovateľa a jeho prijímateľov a potrebami ostatných zainteresovaných strán (napr. rodinní príslušníci, partneri a podporovatelia, obec, kraj).
- Pri procese tvorby alebo aktualizácie dokumentu je zabezpečená aktívna spolupráca s prijímateľmi, rodinnými príslušníkmi, laickou a odbornou verejnosťou, či inými zainteresovanými partnermi (napr. darcovia, podporovatelia, občania komunity, iné zariadenia v regióne, obec, kraj). Je zdokumentované, akým spôsobom a kto sa na tvorbe dokumentu podieľal a ako sa naďalej môže spolupodieľať.
- Okrem odbornej stránky je zabezpečená aj zrozumiteľnosť dokumentu vo vzťahu k cieľovej skupine. Poskytovateľ má vypracovanú jednoduchšiu verziu dokumentu zrozumiteľným jazykom (používajú sa jednoduché slová a vety, nie odborné výrazy, ďalej piktogramy, diagramy, atď.).

#### Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Ak poskytovateľ poskytuje viac druhov a foriem sociálnych služieb, vízia, poslanie a hodnoty sú prirodzene spoločné pre všetky. Rozdiely sú však vo formulácii strategických cieľov a plánu poskytovania sociálnej služby, vzhľadom na rôzne cieľové skupiny, ktoré sa líšia najmä v miere odkázanosti.

- Základné zriaďovacie dokumenty organizácie – štatút, stanovy, zakladacia listina, musia byť v súlade so strategickým dokumentom.
- Strategický dokument musí byť tiež v súlade s ustanoveniami zákona o sociálnych službách a koncepcnými materiálmi na národnej, ale najmä na miestnej a regionálnej úrovni (národné priority, koncepcia rozvoja sociálnych služieb, komunitné plány). Je to dôležité najmä z dôvodu možností zapájať sa do rôznych grantových výziev a na získavanie dotácií.
- Nie je vhodné zadať spracovanie strategického dokumentu kompletne externe spoločnosti, nakoľko vtedy ide zväčša o „papier“, ktorý sa nedostane do života zariadenia, nestotožnia sa s ním prijímateľmi, ani zamestnanci.
- Nie je prípustné, aby ciele definované v dokumente neboli vyhodnocované a strategický dokument nebol dlhodobo aktualizovaný.
- Zamestnanci musia poznať a konať v súlade s poslaním a hodnotami organizácie definovanými v strategickom dokumente, čo sa prirodzene prejavuje v ich bežnej komunikácii a konaní.
- Praktické prostredie sociálnej služby nemôže byť v rozpore s deklaráciou uvedenou v strategickom dokumente (je podobné domácejmu prostrediu, rešpektuje prvky pohodlia a funkčnosti, zohľadňuje zdravotný stav a funkčné kapacity starších odkázaných osôb).

### 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 zmýšľania, 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, §7, §8, §61, §97

#### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- Uplatnenie zásady, že sociálna služba je dostupná pre každého, kto spĺňa podmienky na jej poskytovanie ustanovené zákonom.
- Nediskriminačný prístup k žiadateľovi sa uplatňuje v plnom rozsahu. Nie je možné odoprieť prístup k sociálnej službe osobe, ktorá spĺňa podmienky, z dôvodu 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.
- Nie je možné, aby do zariadenia nebola prijatá staršia odkázaná osoba z dôvodu ťažkého alebo špecifického zdravotného postihnutia, resp. nízkeho príjmu. Ak nie je možné poskytnúť sociálnu službu z dôvodu nedostatku voľného miesta, vyškoleným zamestnancom je poskytnuté záujemcovi, resp. rodinným príslušníkom základné sociálne poradenstvo o iných možnostiach.

- V prvej fáze kontaktu s každým záujemcom ide najmä o kvalitné a odborné informovanie o sociálnej službe, právach a povinnostiach poskytovateľa, a to formou poskytnutia základného sociálneho poradenstva kvalifikovaným, na to určeným sociálnym pracovníkom. Týmto sa zabezpečí, že sociálna služba nebude poskytovaná proti vôli budúceho prijímateľa.
- Pre potreby základného sociálneho poradenstva je vhodné mať pripravené a zverejnené materiály (informácie o druhu a forme sociálnej služby, jasne definovaná cieľová skupina, postup pri posudzovaní odkázanosti, zrozumiteľný cenník, zrozumiteľná verzia zmluvy medzi poskytovateľom a prijímateľom, kontakty, atď.).

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- Reálne v praxi uplatňovať nediskriminačný prístup k záujemcovi o sociálnu službu v plnom rozsahu, tiež bez ohľadu na závažnosť jeho zdravotného stavu a príjem.
- Mať vyčleneného zamestnanca – sociálneho pracovníka pre účely poskytovania základného sociálneho poradenstva záujemcom o sociálnu službu v zariadení. Poradenstvo je poskytované v primeranom a pokojnom prostredí. Sociálny pracovník spĺňa kvalifikačné predpoklady a tiež je školený v komunikačných zručnostiach, asertívne, je dostatočne empatický a trpezlivý.
- Mať zverejnené informačné materiály pre záujemcov a rodinných príslušníkov v listinnej podobe a na svojom webovom sídle.
- Vzhľadom k cieľovej skupine s možným výskytom duševných porúch a porúch správania je zabezpečená dostupnosť informačných materiálov v zrozumiteľnej, alternatívnej forme (používať jednoduché slová a vety, diagramy, piktogramy, atď.).

#### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Nie je akceptovateľné, aby záujemca o sociálnu službu počas poskytovania

základného sociálneho poradenstva inou inštitúciou (nemocnica, VUC, obec) a počas absolvovania procesu posudzovania odkázanosti na sociálnu službu, nebol zrozumiteľne a pravdivo informovaný o podmienkach poskytovania sociálnej služby.

- Obmedzovať záujemcu, či dokonca znemožňovať mu možnosť slobodného výberu konkrétneho zariadenia sociálnej služby z úrovne VUC, obce či rodiny.
- Nedbať na zrozumiteľnosť všetkých dokumentov a ich prijateľnú formu pre záujemcu, resp. prijímateľa sociálnej služby.
- Neprehodnotiť strategický dokument zariadenia v prípade, že pre dlhodobú obsadenú kapacitu sa poskytuje záujemcom o sociálnu službu iba základné sociálne poradenstvo. Vzniká tak dojem, že „je zbytočné mať záujem o jej poskytovanie v tomto zariadení“ a dostupnosť sociálnej služby sa tak pre záujemcu reálne znižuje.
- Nie je akceptovateľné „vynechať“ záujemcu o sociálnu službu z informačného procesu s odôvodnením, že má pre obmedzenie spôsobilosti na právne úkony, či pre nepriaznivý zdravotný stav prekážky pochopiť poskytované informácie a „preto je to zbytočné“.

### 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, §72, §73, §74

#### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný dokument/zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, s cieľom transparentne a zrozumiteľne informovať o postupe pri poskytovaní sociálnej služby, právach a povinnostiach poskytovateľa a prijímateľa. Zmluva je vypracovaná v dvoch verziách. Prvá – úplná, z právneho hľadiska jednoznačná; druhá - zrozumiteľná pre záujemcu o sociálnu službu, kde sú používané jednoduché vety, jednoduché výrazy, podľa potreby piktogramy či obrázky.
- Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný postup pre transparentné uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a na tento proces má vyčleneného kvalifikovaného zamestnanca. Je potrebné mať ustanovený aj postup pri odmietnutí podpísania zmluvy. Postupy sú síce stanovené platnou legislatívou, internou dokumentáciou poskytovateľa a etickými zásadami uplatňovanými v organizácii, v zariadení pre staršie odkázané osoby je však potrebná aj možnosť otvorenosti a tvorivosti vo vzájomnej komunikácii zmluvných strán, s prihliadnutím na individuálne potreby a predpoklady (budúceho) prijímateľa.
- Podpis zmluvy je obojstranný právny akt, kde prijímateľ sociálnej služby prijíma slobodné informované rozhodnutie – to je základný pilier procesu podpisu zmluvy.
- Zmluva je v tejto skupine sociálnych služieb spracovaná výlučne v písomnej forme.
- Súčasťou zmluvy je aj výpočtový list. Poskytovateľ má zverejnený postup výpočtu úhrady, vrátane súm za iné činnosti, ak ich poskytuje.

## Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- Zosúladienie ponuky poskytovateľa s predstavami a potrebami budúceho prijímateľa. Zosúladienie je upravené v procesoch predzmluvnej komunikácie a následnej spolupráce pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- Mať vypracovaný transparentný a pre prijímateľa zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, vrátane zmluvy v ľahko – čitateľnom texte.
- Sociálny pracovník realizujúci proces základného sociálneho poradenstva a proces uzatvorenia zmluvy spĺňa kvalifikačné predpoklady a je tiež školený v komunikačných zručnostiach, asertívne, je dostatočne empatický a trpezlivý v komunikácii s každým záujemcom, jeho rodinnými príslušníkmi, či inými zainteresovanými osobami.
- Zo strany organizácie sú na tento účel zabezpečené pre zodpovedných zamestnancov komunikačné tréningy.
- Uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby nemôže byť podmienené peňažným alebo nepeňažným plnením.
- Súčasťou zmluvy o poskytovaní sociálnej služby pri týchto sociálnych službách je výpočtový list, ktorý obsahuje najmä úhradu za sociálnu službu.

## Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Uzatváranie zmlúv v tiesni, s nevýhodnými podmienkami pre prijímateľa sociálnej služby alebo proti jeho vôli.
- V prípade, ak nedôjde k podpisu zmluvy z dôvodu nesúhlasu záujemcu s jej obsahom, je vhodné, vzhľadom k cieľovej skupine starších odkázaných osôb, poskytnúť sociálne poradenstvo opätovne.
- Častou chybou sú chýbajúce alebo nejasné náležitosti zmluvy, nesúladienie

rozsahom vykonávaných odborných, obslužných a ďalších činností v zariadení.

- Zmluva nemôže byť podpísaná v zastúpení bez právneho dôvodu, na rozdiel od žiadosti o posúdenie odkázanosti a žiadosti o uzatvorenie zmluvy, kde môže v prípade nepriaznivého zdravotného stavu žiadateľa jeho podpis nahradiť potvrdenie a podpis jeho ošetrojúceho lekára.
- V praxi sa často vyskytuje problém s uzatváraním zmluvy so záujemcom, ktorý nie je schopný porozumieť obsahu zmluvy v akejkoľvek forme a nemá ustanoveného opatrovníka zákonnou formou (napr. pri duševných poruchách). Aj v prípade, ak je záujemca zbavený spôsobilosti na právne úkony, alebo ju má obmedzenú a zastupuje ho opatrovník, je potrebné v maximálne možnej miere vľahovať záujemcu do procesu komunikácie a podporovať u neho pochopenie obsahu zmluvy.

## 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 písm. a), b), c), d); §15, § 84, §96

#### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- Pobytové a ambulantné sociálne služby pre staršie osoby sú spravidla zamerané na podporu a uspokojovanie ich komplexných potrieb. Neobmedzujú sa iba na poskytovanie ošetrovateľskej a opatrovateľskej starostlivosti.
- Pri poskytovaní sociálnej služby sa zohľadňujú bio-psycho-sociálne a spirituálne potreby jej prijímateľa. Potrebám a preferenciám prijímateľov sa prispôsobujú jednotlivé využívané odborné metódy, techniky a postupy.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ má dostatočný počet kvalifikovaných zamestnancov, odborne spôsobilých zabezpečovať starostlivosť o prijímateľov predmetnej cieľovej skupiny.
- Zabezpečená je rôznorodosť pracovných pozícií – opatrovateľ, zdravotná sestra so špecializáciou, sociálny pracovník, inštruktor sociálnej rehabilitácie, fyzioterapeut, psychológ.
- Zamestnanci majú výcvik/školenie pre prácu s prijímateľmi a pre uspokojovanie ich špecifických potrieb/požiadaviek na pomoc a podporu.
- Odborné metódy a postupy poskytovateľa sú zamerané najmä na podporu kognitívnych schopností prijímateľov a udržanie ich schopnosti sebaobsluhy. Pri starostlivosti o prijímateľov s Alzheimerovou chorobou alebo demenciou ide o odbornosť pri zabezpečovaní kognitívnych tréningov, podpore a rozvoji pracovných zručností, atď.

- Poskytovateľ má ustanovené odborné postupy na zostavenie harmonogramu dňa pre prijímateľov s demenciou, pre komunikáciu s nimi, pre vedenie validačného rozhovoru, či postupy, akým spôsobom komunikovať s rodinou.
- Poskytovateľ vytvára „bezpečné prostredie“ pre prijímateľov s demenciou za účelom prevencie pádov a úrazov.

#### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Nemať v rámci odborných metód, techník a postupov zohľadňované a uplatňované špecifiká potrieb cieľových skupín v prípade, že poskytovateľ prevádzkuje kombinované zariadenie sociálnych služieb (napr. zariadenie pre seniorov a špecializované zariadenie).
- Nezabezpečovať vzdelávanie zamestnancov sociálnych služieb v oblasti práce s prijímateľmi s kombinovanými ochoreniami a špecifickými potrebami (napr. v kombinovanom zariadení sociálnych služieb) tak, aby boli odborne pripravení reagovať na špecifické potreby týchto prijímateľov.
- Nedostatočná rôznorodosť vytvorených pracovných pozícií v zariadení (v zariadení pracujú iba opatrovateľky, príp. jeden sociálny pracovník).
- Aplikovať zaužívané stereotypy pri poskytovaní odborných činností v sociálnych službách s odvolávaním sa na to, že „vždy sme to tak robili a vždy to fungovalo“.

### 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 rešpektovanie 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 sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

---

- V tejto skupine sociálnych služieb má každý prijímateľ vypracovaný individuálny plán.
- Individuálny plán zohľadňuje individuálne potreby prijímateľa, jeho zdravotný stav, želania.
- Individuálny plán obsahuje ciele smerujúce k prevencii zhoršenia zdravotného stavu prijímateľa, jeho duševného zdravia a celkovej pohody.
- Súčasťou individuálneho plánu u prijímateľa s ťažkým zdravotným postihnutím alebo odkázaným na pomoc, je program sociálnej rehabilitácie.
- V prípade pobytovej sociálnej služby sa hľadajú možnosti zabezpečenia prechodu prijímateľa do komunitného (ideálne domáceho) prostredia, zohľadňujúc zdravotné, prípadne iné okolnosti jeho životnej situácie.

## Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

---

- Vedieť identifikovať potreby a želania prijímateľa vyššieho veku, k čomu má poskytovateľ spracovaný postup.
- Poskytovateľ má spracovaný postup, ako informovať prijímateľa o možnosti vybrať si kľúčového pracovníka a ako túto voľbu prakticky zrealizovať.
- Zamestnanci poskytovateľa spolupracujú s prijímateľom a jeho rodinou, rovnako vzájomne medzi sebou komunikujú pri tvorbe individuálneho plánu a pri napĺňaní cieľov, ktoré sú v ňom definované (tímová a interdisciplinárna spolupráca).

- Prostredníctvom individuálneho plánu vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.
- V rámci prevencie zmeny zdravotného stavu prijímateľa (napr. pri demencii) poskytovateľ úzko spolupracuje s rodinnými príslušníkmi prijímateľa. Ak rodina nemá o spoluprácu záujem, hľadá možnosti jej motivácie k spolupráci, prípadne hľadá k spolupráci iné osoby dôležité pre prijímateľa (známi, bývalí susedia, kňazi, atď.).
- V prípade prijímateľov s demenciou sú ciele individuálneho plánu zamerané najmä na rozvoj/udržanie kognitívnych funkcií prijímateľa, podporu jeho mozgovej aktivity a na sebaobslužné úkony.
- Individuálny plán sa stanovuje na kratšie obdobie (napr. na obdobie troch mesiacov) a na jeho vyhodnocovaní sa zúčastňuje celý interdisciplinárny tím, spolupracujúci rodinní príslušníci, či iné pre prijímateľa dôležité osoby (napr. známi, kňaz, bývalí susedia).

#### **Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?**

- S ohľadom na povahu cieľovej skupiny sa popierajú možnosti aktivizácie prijímateľa sociálnej služby, nerešpektujú sa rozličné podoby aktivizácie (napr. udržanie funkčných schopností, aktivity zabezpečujúce dôstojnosť prijímateľa, podpora jeho nálady a bežného emočného prežívania).
- Znížené orientačné schopnosti prijímateľa (napr. zhoršená orientácia v priestore či čase, v poznávaní iných ľudí) sa berú ako dôvod pre nezostavovanie individuálneho plánu.
- Uniformita podoby a cieľov individuálnych plánov pre všetkých prijímateľov sociálnej služby.
- Individuálny plán zostavuje, monitoruje a vyhodnocuje výlučne sociálny pracovník poskytovateľa, bez spolupráce s ostatnými odbornými zamestnancami (zdravotníkmi, inštruktormi sociálnej rehabilitácie a pod).

## **1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a siet'ovanie d'alsej podpory**

### **Štandard:**

*Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k 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 a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).*

### **Príslušné ustanovenia zákona:**

§6, §7, §9 ods. 12, §61 ods. 4, §97

### **Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?**

- Poskytovateľ vytvára podmienky na zabezpečenie kontaktu prijímateľa s rodinnými príslušníkmi a ďalšími jemu blízkymi osobami bez obmedzenia.
- Poskytovateľ vytvára priestorové podmienky na kontakt s rodinnými príslušníkmi/inými blízkymi osobami zabezpečujúce primerané súkromie.

- Poskytovateľ má vytvorené priestory na ubytovanie rodinných príslušníkov v zariadení (napr. v prípade terminálneho štádia ochorenia prijímateľa a žiadosti rodinného príslušníka stráviť s ním posledné dni).
- Poskytovateľ umožňuje prijímateľovi sociálnej služby, s ohľadom na zdravotný stav prijímateľa, pohyb mimo zariadenia sociálnych služieb bez obmedzení.
- Poskytovateľ prostredníctvom odborných zamestnancov (inštruktor sociálnej rehabilitácie, pracovník rozvoja pracovných zručností...) realizuje aktivity zamerané na rozvoj/udržanie schopnosti prijímateľa vykonávať sebaobslužné úkony (rozvoj jemnej motoriky, nácvik používania príboru, lyžice, rečové cvičenia po mozgovej príhode...).
- Poskytovateľ prostredníctvom odborných zamestnancov realizuje aktivity zamerané na rozvoj/udržanie kognitívnych schopností prijímateľa (napr. formou tréningu pamäte, posilňovania mozgových funkcií).
- Poskytovateľ umožňuje prijímateľom využívanie služieb občianskej vybavenosti mimo zariadenia sociálnych služieb (napr. kaderník, holič, pedikérka).

### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ má dostatočný počet odborných zamestnancov schopných realizovať aktivity na posilnenie sebaobsluhy či na rozvoj kognitívnych schopností prijímateľa.
- Poskytovateľ rešpektuje individuálne potreby a schopnosti prijímateľa, ako aj jeho individuálne prania.
- Poskytovateľ ponúka dostatočnú škálu odborných aktivít na posilňovanie kognitívnych a sebaobslužných schopností prijímateľov, rešpektujúcich osobitosti cieľovej skupiny a zdravotný stav prijímateľov.
- Poskytovateľ umožňuje prijímateľom prístup ku kvalitnému WIFI pripojeniu bez obmedzenia a podľa možnosti bez spoplatnenia.
- Poskytovateľ zabezpečuje pre prijímateľov kontakt s komunitou organizovaním

rôznych spoločných podujatí (deň otvorených dverí, vystúpenie detí z miestnej MŠ/ZŠ, a pod.).

- Poskytovateľ rešpektuje právo prijímateľa odmietnuť účasť na komunitnom stretnutí, na spoločných aktivitách.

### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Vymedzenie času, počas ktorého môže prijímateľ prijímať návštevy (tzv. návštevne hodiny „od – do“, „v dňoch...“, atď.).
- Neumožniť prijímateľovi kontakt s rodinnými príslušníkmi v izbe.
- Podmieňovať opustenie zariadenia sociálnych služieb prijímateľom podpisovaním priepustky, sprevádzaním inej osoby.
- Obmedzovať pobyt prijímateľa mimo zariadenie sociálnych služieb počtom dní (napr. 28 dní).
- Nevykonávať aktivity zamerané na rozvoj/udržiavanie kognitívnych a sebaobslužných schopností prijímateľa, nakoľko sa to považuje vo vyššom veku „už za zbytočné“.
- Koncentrovať služby občianskej vybavenosti do priestorov zariadenia, mimo bežnej komunity (kaderník, holič, pedikérka); zvyšovať tak riziko izolácie prijímateľov a posilňovania ich závislosti na sociálnej službe.

## 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 zmiernenie 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:**

§15, §16, §22

#### **Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?**

- Poskytovateľ v zariadení poskytuje/zabezpečuje ošetrovateľskú starostlivosť.
- Pri zabezpečovaní zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov spolupracuje poskytovateľ s lekármi v príslušnom odbore (všeobecný lekár, neurológ, psychiater, chirurg, psychológ...), ktorí sú schopní v prípade potreby realizovať vyšetrenie prijímateľa priamo v zariadení.
- Poskytovateľ zabezpečí prijímateľom sociálnej služby (po odporúčaní ošetrojúceho lekára a s ich súhlasom) adekvátnu zdravotnú starostlivosť, vrátane preventívnych prehliadok, hospitalizácie, odborných vyšetrení u poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.
- Poskytovateľ vykonáva preventívne aktivity pre prijímateľov a zamestnancov na predchádzanie zhoršenia zdravotného stavu prijímateľov (pohybové aktivity, poskytovanie stravy v dostatočnej kalorickej a nutričnej kvalite vo vzťahu k cieľovej skupine, udržiavanie sebestačnosti prijímateľa v oblasti hygieny, stravovania...).
- Pri preventívnych aktivitách zabezpečuje poskytovateľ intenzívnu interdisciplinárnu spoluprácu odborných zamestnancov (najmä zdravotná sestra, inštruktor sociálnej rehabilitácie, opatrovateľ, fyzioterapeut, psychológ).

#### **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?**

- Poskytovateľ poskytuje ošetrovateľskú starostlivosť zamestnancami s predpísaným vzdelaním a skúsenosťami, vrátane dávkovania a podávania liekov.
- Poskytovateľ zabezpečuje poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti prostredníctvom ADOS, ktorá má vydané povolenie na poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti. Rozsah výkonom zdravotnej starostlivosti musí byť adekvátny potrebe, resp. zdravotnému stavu prijímateľov.
- Zamestnanci poskytovateľa vedú ošetrovateľskú dokumentáciu o prijímateľoch sociálnych služieb v súlade so zákonom o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti.
- Poskytovateľ uskladňuje lieky v uzamykateľnej skrini.
- Poskytovateľ má spracovaný postup prevencie možnej zámeny liekov medzi prijímateľmi, vrátane kontroly správneho dávkovania a podávania liekov prijímateľom.
- Poskytovateľ má spracovaný postup poskytovania informácií rodinným príslušníkom o zdravotnom stave prijímateľa, o zmenách zdravotného stavu, o príp. hospitalizácii, úmrtí; ide najmä o určenie osoby zodpovednej za poskytovanie informácií; času, kedy sa informácia poskytne, atď..
- Poskytovateľ má vypracovaný harmonogram externého či interného vzdelávania zamestnancov v oblasti zdravia.
- V rámci prevencie v oblasti zdravia zamestnanci poskytovateľa využívajú možnosti každodenného pobytu prijímateľa na čerstvom vzduchu a aktivizujú ho k nemu; ide o významnú súčasť procesu celkovej starostlivosti o prijímateľa.

## Na čo si dávať pozor pri naplňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Zamestnanci poskytovateľa nespĺňajú kvalifikačné požiadavky na poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti.
- Poskytovateľ neposkytuje, ani nezabezpečuje poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti; za poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti sa považuje návšteva všeobecného lekára v zariadení.
- Poskytovateľ nemá v organizačnej štruktúre vytvorené miesto zdravotnej sestry alebo nezabezpečuje zdravotnú starostlivosť prostredníctvom ADOS a komplexnú starostlivosť zabezpečujú iba opatrovateľky, vrátane podávania liekov.
- Poskytovateľ nevedie dokumentáciu o poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti v súlade so zákonom o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti.
- Poskytovateľ nezabezpečuje odborné vyšetrenie prijímateľa u poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, táto povinnosť je presunutá na rodinných príslušníkov aj v prípade poskytovania pobytovej celoročnej formy sociálnej služby.
- Poskytovateľ neposkytuje prijímateľovi pomoc a podporu pri udržiavaní sebaobslužných schopností (napr. pri zníženej mobilite prijímateľa „nasadenie“ inkontinenčných pomôcok namiesto sprevádzania prijímateľa na toaletu).

## 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 porušovaniu. 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 ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímatelia 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 ohrozeniu života alebo zdravia 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, §9, §10, §104

### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- U každého poskytovateľa môžu vzniknúť krízové situácie.
- Poskytovateľ sociálnej služby má písomne zadefinované rizikové oblasti, ktoré pri poskytovaní sociálnej služby môžu vzniknúť (napr. ochorenie Covid – 19, chrípka či iné vírusové a prenosné ochorenia, agresivita prijímateľa v dôsledku ochorenia, vypuknutie požiaru, havária rozvodov vody, tepla, výpadok

elektrickej energie...).

- Poskytovateľ má písomne spracovaný postup predchádzania vzniku krízových situácií, rovnako postup riešenia vzniknutej krízovej situácie (zodpovedná osoba poskytovateľa, postupy, metódy...).
- Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný postup používania netelesných a telesných obmedzení.

### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- So zoznamom krízových situácií, rovnako s postupmi riešenia jednotlivých krízových situácií je oboznámený každý zamestnanec poskytovateľa, prijímateľa a ich rodinní príslušníci.
- Poskytovateľ má spracované rizikové plány zariadenia, rovnako rizikové plány jednotlivých prijímateľov sociálnej služby, ktoré sú súčasťou ich individuálnych plánov.
- Zamestnanci poskytovateľa sú vyškolení a pravidelne preškoľovaní v zvládaní krízových situácií (deeskalačné techniky, techniky na zvládanie krízy, rozpoznanie vznikajúcej krízovej situácie).
- Poskytovateľ má písomne spracovaný postup používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia (určenie zodpovednej osoby, dodržanie zákonom stanoveného postupu).
- Poskytovateľ vedie register netelesných a telesných obmedzení.
- Okrem povinných cvičení požiarnej ochrany realizuje poskytovateľ pravidelne praktický nácvik zamestnancov (modelové situácie) k riešeniu krízových situácií u prijímateľov.

### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Chýbajúci spracovaný zoznam krízových situácií v zariadení.
- Nepreškolení zamestnanci poskytovateľa v otázkach typu, čo je krízová situácia, čo je netelesné či telesné obmedzenie prijímateľa, atď.
- Nevedenie registra netelesných a telesných obmedzení a zamlčovanie ich používania.
- Používať napr. na fixáciu prijímateľov necertifikované pomôcky.
- Zamykať prijímateľov so zníženou schopnosťou orientácie na izbách, na chodbách.
- Nemať spracované rizikové plány (riziká pádov, sebapoškodzovania...).
- Nemať pravidelne aktualizované požiaro-bezpečnostné predpisy.
- Generálne zabraňovať prijímateľom podstupovať primerané riziko.
- Používať „univerzálne preventívne“ opatrenia pre všetkých prijímateľov s obavou možného vzniku krízovej situácie („radšej uzamkneme dvere v celom zariadení, aspoň budú prijímateľa v bezpečí“).

## 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 akejkolvek 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 vyvolená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

### **Príslušné ustanovenia zákona:**

§5, §6, §7, §9, §10

### **Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?**

- Poskytovateľ a jeho zamestnanci rešpektujú prijímateľa sociálnej služby s jeho špecifikami vyplývajúcimi z nepriaznivého zdravotného stavu.
- Výskyt problémového správania prijímateľa nie je dôvodom na neľudské, ponižujúce či iné formy zlého zaobchádzania s ním zo strany poskytovateľa (napr. mechanické obmedzenie - putá, kazajky, zádržné kreslá, dlahy na ruke; fyzické obmedzenie - znehybnenie v ležiacej polohe, obmedzenie pohybu; krátkodobá núdzová izolácia – krátkodobé držanie človeka v miestnosti; uzamknutie dverí bytu/domu; reštrikcia pomocou utlmujúcich liekov; iné reštriktívne postupy - uzamykanie kuchynských skriniek, chladničky, čistiacich prostriedkov, atď.).
- Zamestnanci poskytovateľa konajú v súlade s tým, že každý prijímateľ má svoju ľudskú dôstojnosť; zaobchádzajú s ním ľudsky, dôstojne, s úctou.
- Poskytovateľ prijíma opatrenia na zamedzenie akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania s prijímateľom.

### **Čo je pre napíňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?**

- Schopnosť identifikovať riziko týrania, zneužívania, ponižujúceho a iného

zlého zaobchádzania s prijímateľmi sociálnej služby zo strany zamestnancov, ale aj rodinných príslušníkov, či iných blízkych osôb, s ktorými je prijímateľ v kontakte.

- Poskytovateľ má spracovaný vnútorný predpis definujúci správanie, situácie, ktoré je možné považovať za zneužívanie, ponižujúce zaobchádzanie s prijímateľom (krik, nadávky, trestanie prijímateľa, spôsob vykonávania osobnej hygieny, vrátane toalety, u imobilných prijímateľov priväzovanie prijímateľov k posteli, zamykanie izieb...).
- Poskytovateľ má spracovaný postup, ako predchádzať riziku týrania, zneužívania, ponižujúceho zaobchádzania s prijímateľmi.
- Poskytovateľ má spracovaný postup kontroly správania sa zamestnancov k prijímateľom, najmä napr. počas nočnej zmeny, počas víkendov, kedy je v zariadení nižší počet zamestnancov).
- Poskytovateľ má spracovaný postup vzdelávania zamestnancov zameraného na prístup k prijímateľom založenom na rešpekte k jeho ľudskej dôstojnosti a na úcte, vrátane pravidelnej supervízie.
- Poskytovateľ má spracovaný postup na vyvolenie disciplinárnej a inej právnej zodpovednosti voči zamestnancom, ktorí sa dopustili týrania, ponižujúceho správania, zneužívania a zlého zaobchádzania.
- Poskytovateľ má spracovaný postup, ako informovať prijímateľa o možnosti vybrať si kľúčového pracovníka a ako túto voľbu prakticky zrealizovať.

### **Na čo si dávať pozor pri napíňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?**

- Tolerovať akúkoľvek formu ponižujúceho správania zamestnancov voči prijímateľom sociálnej služby (tykanie; oslovovanie napr. inkontinentní, dementní, „naši starkí“; zamykanie prijímateľov; priväzovanie; „trestanie“ prijímateľov, ak napr. odmietajú jesť, atď.).
- Tolerovať zanedbávanie prijímateľov (napr. výmena inkontinenčných pomôcok iba 3x denne; kúpanie prijímateľa iba v presne vymedzenom čase podľa

harmonogramu; nezabezpečiť výmenu oblečenia prijímateľa pri ušpinení; výmena inkontinenčných pomôcok bez použitia paravánu pre zachovanie intimity prijímateľa).

- Tolerovať fyzické násilie voči prijímateľom iným prijímateľom alebo zamestnancom.
- Tolerovať zlé zaobchádzanie s prijímateľmi zo strany rodinných príslušníkov (napr. ak dôchodok za prijímateľa preberá rodinný príslušník, neposkytnutie finančných prostriedkov prijímateľovi s odôvodnením, že „nič mu nie je treba, v zariadení všetko má“).

### 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 sociálnej služby 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 poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou 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 sociálnej služby 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 sociálnej služby 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

#### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ pravidelne vykonáva zber informácií od prijímateľov a ich rodinných príslušníkov za účelom zisťovania ich spokojnosti/nespokojnosti s poskytovanou sociálnou službou.
- Poskytovateľ umožňuje prijímateľom, rodinným príslušníkom, príp. iným zainteresovaným osobám vyjadriť svoj názor, predkladať pripomienky k zlepšeniu jednotlivých procesov a aspektov poskytovanej sociálnej služby smerujúce k zvýšeniu jej kvality.
- Zber informácií, názorov, pripomienok, návrhov na prijatie zmeny vníma poskytovateľ ako nástroj na zvýšenie kvality poskytovanej sociálnej služby.
- Získané informácie zverejňuje poskytovateľ na svojej webstránke.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ má spracovaný vnútorný predpis podávania a vybavovania sťažností (kto prijíma sťažnosť, ako sa postupuje pri vybavení sťažnosti, lehota na vybavenie sťažností).
- Poskytovateľ zabezpečuje zber informácií (vyjadrenie spokojnosti/nespokojnosti prijímateľa, rodinného príslušníka, predloženie návrhov na zlepšenie poskytovania sociálnej služby) anonymne s cieľom minimalizovať obavy prijímateľov/rodinných príslušníkov z vyjadrenia svojho názoru.

- Poskytovateľ má v spoločných priestoroch umiestnenú schránku, do ktorej môže prijímateľ/rodinný príslušník/iná zainteresovaná osoba vhodiť svoju sťažnosť, návrh, pripomienku k poskytovanej sociálnej službe.
- Poskytovateľ prijaté návrhy, sťažnosti, pripomienky vyhodnocuje, prijíma opatrenia, informuje prijímateľov na spoločných stretnutiach, na webstránke, na nástenke v zariadení o výsledkoch hodnotiaceho prieskumu, o prijatých pripomienkach, návrhoch, sťažnostiach a následne, o prijatých opatreniach.
- Poskytovateľ v pobytovom zariadení zriaďuje výbor obyvateľov (súčasťou ktorého sú aj prijímatelia), ktorý má kompetenciu vyjadrovať sa k zostavovaniu jedálneho lístka, ku kvalite poskytovanej stravy a k iným závažným otázkam týkajúcich sa poskytovanej sociálnej služby.
- Poskytovateľ v dostatočnom predstihu informuje prijímateľov/rodinných príslušníkov o všetkých pripravovaných zmenách v poskytovaní sociálnej služby (napr. zmena výšky úhrady za poskytovanú sociálnu službu, organizačné zmeny, plánované rekonštrukcie a pod.).

#### **Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?**

- Postihovať prijímateľa sociálnej služby za vyjadrenie jeho názoru, nespokojnosti s poskytovanou sociálnou službou, za podanú sťažnosť.
- Postihovať prijímateľa sociálnej služby za podanie sťažnosti, pripomienky, nespokojnosti zo strany jeho rodinného príslušníka.
- Brániť prijímateľom/rodinným príslušníkom podať sťažnosť, vyjadriť nespokojnosť u riaditeľa zariadenia sociálnych služieb, príp. u zriaďovateľa.
- Neakceptovať názor, pripomienky, reflexie dôverníka prijímateľa.
- Neprijímať opatrenia v súvislosti s podanými sťažnosťami, pripomienkami, ktoré majú priamy dosah na poskytovanie sociálnej služby, príp. tieto podnety ignorovať.

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

#### **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 sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

---

- Poskytovateľ má umiestnené aktuálne informácie o poskytovanej sociálnej službe tak, aby boli zrozumiteľné a prístupné pre prijímateľov, záujemcov, rodinných príslušníkov a verejnosť. Ide najmä o informácie týkajúce sa toho, aká je vízia, poslanie a ciele organizácie; informácie o druhu sociálnej služby, cieľových skupinách, podmienkach zmluvy (práva a povinnosti poskytovateľa a prijímateľa, cenník); informácie o aktivizačných odborných činnostiach, voľnočasových aktivitách; o ubytovacích podmienkach; kontakty na vybraných zamestnancov.
- S ohľadom na cieľovú skupinu starších osôb je najefektívnejšie využívať zjednodušenú formu textu doplnenú o piktogramy, resp. obrázky, s dostatočnou veľkosťou písma; vhodné je využiť napr. krátku videonahrávku. Informácie sú zverejnené aj vo výročnej správe poskytovateľa.
- Prístupnosť k informáciám poskytovateľ zabezpečuje prostredníctvom web stránky, nástenky pri vchode do zariadenia, tlačenu formou.
- Ak má záujemca/ prijímateľ/ rodinný príslušník záujem o osobné poskytnutie informácií, poskytovateľ má vyčlenenú miestnosť a zamestnanca komunikačne vyškoleného pre tento účel. Miestnosť je vybavená pohodlným nábytkom, multimediálnym zariadením tak, aby bolo zabezpečené nerušené a pokojné prostredie.

## Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/ nevyhnutné?

---

- V praxi je nevyhnutné uplatňovať nediskriminačný prístup k žiadateľovi o informácie a tie poskytovať v plnom rozsahu, tiež bez ohľadu na závažnosť jeho zdravotného stavu a sociálny status.
- Mať vyčleneného zamestnanca (napr. sociálneho pracovníka) pre účely poskytovania informácií o zariadení. Informácie sú poskytované v primeranom a pokojnom prostredí. Zamestnanec je školený v komunikačných zručnostiach, asertivite, je dostatočne empatický a trpezlivý.

- Mať zverejnené informačné materiály nie iba na webe a na sociálnych sieťach, ale tiež v tlačenej podobe, doplnené aj o informácie o procese uplatňovania žiadosti o poskytovanie sociálnej služby (kde a ako vybaviť rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu; kto zriaďuje a poskytuje aké druhy sociálnych služieb; aké sú prílohy žiadosti, kde čo vybaviť, ap.).
- Vzhľadom k osobitostiam cieľovej skupiny (vyšší vek, možný výskyt duševných porúch), je zabezpečená dostupnosť informačných materiálov v zrozumiteľnej, alternatívnej forme (používať jednoduché slová a vety, diagramy, piktogramy, videonahrávky, atď.).
- Poskytovateľ má písomne spracovaný interný postup, ktorý popisuje spôsob podávania informácií, a tiež postup, ak je potrebné informovať o nejakej zmene (aktualizovať zverejnené informácie).
- Poskytovateľ má spracovaný interný postup, akým spôsobom overuje dostupnosť a zrozumiteľnosť zverejnených informácií. Overovanie je najčastejšie zabezpečené dotazníkom a rozhovorom s prijímateľmi, rodinnými príslušníkmi.

## Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

---

- Sprístupnenie informácií iba prijímateľom a záujemcom, nie širokej verejnosti.
- Informácie nie sú spracované v zrozumiteľnej forme vzhľadom k osobitostiam cieľovej skupiny.
- Informácie nie sú aktuálne alebo nie sú úplné.
- Informačný materiál je neprehľadný.
- Obmedzenie šírenia informácií iba cez internet (webovú stránku, sociálne siete). Absencia tlačených materiálov.
- Nedoceňovanie významu distribúcie informačných letákov na iných miestach, napr. v geriatrických centrách, denných centrách, špecializovaných sociálnych poradniach, v priestoroch Sociálnej poisťovne, Úradu práce, sociálnych vecí

a rodiny, pošty, atď.).

- Porušovanie zákona o ochrane osobných údajov, šírenie informácií o prijímateľoch sociálnych služieb, zverejňovanie údajov, fotografií a iných informácií o prijímateľoch bez ich výslovného súhlasu.
- "Vynechanie" prijímateľa, resp. záujemcu z informačného procesu s odôvodnením, že má pre obmedzenie spôsobilosti na právne úkony, či pre nepriaznivý zdravotný stav prekážky pochopiť poskytované informácie a „preto je to zbytočné“.

## 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:

§5, §6, §61 ods. 4, 5

### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ zabezpečuje udržiavanie kontaktov prijímateľov s rodinou „na diaľku“ prostredníctvom informačných a telekomunikačných technológií (telefón, e-mail, skype, messenger, atď.). Prijímatelia sú k ich využívaniu technicky zaučení zamestnancami zariadenia a následne sprevádzaní napr. dobrovoľníkmi.
- Poskytovateľ má vyčlenený priestor na komunikáciu, využívanie tohto priestoru na daný účel je rešpektované zamestnancami a ostatnými prijímateľmi.
- Čas na návštevy nie je vyslovene vymedzený, vhodný čas na návštevy má iba odporúčací charakter; odporúčané časy sú zainteresovaným stranám (najmä prijímateľom a ich rodinám) zdôvodnené.
- Návštevy môžu prebiehať v priestoroch zariadenia, napr. na izbe, podľa výberu prijímateľa a súhlase jeho spolubývajúceho. Napriek tomu sú vyčlenené príjemné priestory na prijímanie návštev v zariadení mimo osobného priestoru prijímateľa.
- Prijímatelia sa môžu voľne pohybovať v objekte zariadenia tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. V prípade prijímateľov s duševným poruchami a poruchami správania je potrebné zdefinovať obmedzenia v ich rizikových plánoch.
- V prípade potreby/požiadavky poskytovateľ poskytuje členom rodiny svojich prijímateľov možnosť krátkodobého ubytovania v priestoroch zariadenia tak, aby sa zachovali ich kontakty z predchádzajúceho obdobia.
- V prípade, ak zdravotný stav prijímateľa nedovoľuje realizovať oslavy jeho životných jubilej v externom prostredí komunity, a ak je to voľba prijímateľa, oslavy sa organizujú priamo u poskytovateľa spolu s príbuznými a známymi; príbuzným a priateľom sa poskytuje možnosť spolupodieľať sa na príprave a realizácii osláv.
- Návštevy prijímateľov v izbách nie sú ničím obmedzené (časom, pohlavím, zdravotným znevýhodnením, atď.).



## Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- Pri prijímaní prijímateľa, pri vstupnej sociálnej anamnéze, zistiť podrobne vzťahy a kontakty na najbližších a tiež želania prijímateľa ohľadom kontaktovania príbuzných a priateľov.
- Mať v zariadení voľne a kedykoľvek prístupné IKT (PC) a WIFI sieť pre potreby prijímateľov.
- Ak prijímateľ používa cudzí jazyk, je zabezpečený tlmočník, najlepšie z radov zamestnancov.
- Mať vyčlenené príjemné priestory na dlhšie trávenie spoločného času prijímateľov s ich rodinnými príslušníkmi a priateľmi (v interiéri napr. pohodlné kreslá, TV; v exteriéri napr. lavičky, možnosť občerstvenia, fontánu).

## Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Zabraňovanie kontaktu s rodinou a známymi.
- Rešpektovať, spolupracovať a kontaktovať iba príbuzných, neakceptovať známych a priateľov prijímateľa.
- Podmieňovanie pomoci a podpory prijímateľa spolupracou zo strany rodiny.
- Vnucovanie sociálnych kontaktov prijímateľovi a tiež vnucovanie účasti prijímateľa na spoločných aktivitách za účasti rodiny.
- Informačná, priestorová a iná izolácia prijímateľov od rodiny a komunity.
- Vzdať sa kontaktovania rodinných príslušníkov z dôvodu ich predchádzajúcej pasivity.
- Obmedziť pohyb prijímateľov v zariadení napr. z dôvodu ich duševnej poruchy. V tomto prípade má poskytovateľ vypracovaný rizikový plán prijímateľa.

- Narušenie osobného priestoru prijímateľa s odôvodnením ohrozenia jeho života, pričom dôvod nie je dostatočne opodstatnený a prijímateľovi vysvetlený.
- Zabraňovanie udržiavania kontaktu s rodinou a inými známymi, napr. odoberaním mobilov či obmedzovaním ich návštev.
- Neakceptovať absenciu rodinného zázemia prijímateľa (napr. v situácii, keď prijímateľ nemá príbuzných alebo vtedy, keď sa príbuzní dištancujú od akýchkoľvek kontaktov s ním, alebo ak napr. dochádzalo v rodine k izolácii, zanedbávaniu, týraniu, či zneužívaniu prijímateľa).
- Nerešpektovanie výslovného nesúhlasu prijímateľa vťahovať do náležitostí súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou jeho rodinu.

## 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

#### **Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?**

---

- Poskytovateľ pri prijímaní cielene zisťuje, aké iné verejné služby doteraz prijímateľ využíval k zabezpečeniu kontinuity a integrity jeho života.
- Poskytovateľ vedie prehľadnú informačnú databázu poskytovateľov služieb určených pre verejnosť v danej komunite dostupnú pre všetkých záujemcov a prijímateľov.
- Poskytovateľ aktívne spolupracuje s miestnou komunitou, s inštitúciami, odborníkmi, záujmovými skupinami a organizáciami, ktoré poskytujú verejné služby.
- Poskytovateľ pomáha prijímateľovi kontaktovať a využívať iné verejné služby, ktoré smerujú k zvyšovaniu jeho samostatnosti a nezávislosti na sociálnej službe (cirkevné inštitúcie, iné služby ako kaderník, pedikúra, manikúra...). Zabezpečuje prepravu alebo sprostredkuje dopravu prijímateľa na želané miesto, príp. poskytuje sprievod na rozličné aktivity, napr. dobrovoľníkmi.
- Podporuje členstvo prijímateľov v politických, náboženských a spoločenských organizáciách.
- Poskytovateľ informuje a podporuje prijímateľov pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali.
- V priestoroch poskytovateľa, ale aj v širšej komunite sú prijímateľom ponúkané aktivity primerané ich zdravotnému stavu a veku.

#### **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?**

---

- Viest' a pravidelne aktualizovať informačné databázy poskytovateľov bežných verejných služieb v komunite. Databázy sú spracované v zrozumiteľnej a pútavej forme využívajúc napr. piktogramy, diagramy, videonahrávky, atď..
- Vzhľadom k cieľovej skupine s možným výskytom duševných porúch je zabezpečené využívanie služieb v komunite v súlade s rizikovým plánom jednotlivých prijímateľov.
- V prípade potreby zabezpečovať sprievod pri realizácii externých aktivít, napríklad prostredníctvom dobrovoľníkov.
- Informovať o realizácii aktivít v externom prostredí rodinných príslušníkov.
- Informovať, podrobne vysvetľovať a zabezpečovať dostatok pravdivých informácií ohľadom rozličných životných oblastí; aktivizovať prijímateľov k využitiu volebného práva, k účasti na politickom a verejnom živote.

#### **Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?**

---

- Ponúkať aktivity pre prijímateľov iba priamo v zariadení, bez možností výberu. Tento postup zdôvodňovať vekom a zdravotným stavom prijímateľov.
- Databáza verejných a iných komunitných služieb nie je dostupná, alebo nie je spracovaná vo forme zrozumiteľnej pre všetkých prijímateľov.
- Obsah spracovanej databázy verejných a iných služieb je spracovaný zamestnancami, bez aktívnej spolupráce s prijímateľmi, bez zisťovania informácií, o ktoré služby majú sami záujem.
- Poskytovateľ poskytuje služby priamo v zariadení v snahe uspokojovať prakticky všetky potreby prijímateľov, čím však posilňuje ich závislosť na sociálnej službe, izoláciu, sociálne vylúčenie, pasivitu a demotivuje prijímateľov k využívaniu iných bežných zdrojov.

- Formálne napĺňanie kritéria (na papieri), prípadne jednorazovou aktivitu organizovanou počas dlhšieho časového obdobia (napr. jednorazový spoločný výlet).

## 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:

§5, §6, §7, §9

### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- V čo najväčšom rozsahu zariadenie zabezpečuje prístup prijímateľov ku všetkému, čo bežne potrebovali k životu v domácom prostredí (informácie, doprava, vzťahy, služby, prostredie), bez ohľadu na ich zdravotný stav a vek.
- Zmyslom pozbavenia spôsobilosti na právne úkony je ochrana osôb s mentálnym postihnutím i ochrana ich majetkových práv. Je to však vážny zásah do ich osobnej slobody, rozhodovacích schopností a možností reálne ovplyvňovať svoj život. Samotný zdravotný stav nie je natoľko rozhodujúci, ak človek žije plnohodnotný život a sám si zabezpečuje okolo seba samoobslužné úkony, hospodári so svojimi finančnými prostriedkami, chodí na nákupy, a iné.
- V prípade, ak je prijímateľ zbavený spôsobilosti na právne úkony v plnom rozsahu alebo čiastočne, zariadenie aktívne komunikuje s opatrovníkom,

rodinou, dôverníkom o možnostiach prinavrátenia spôsobilosti na právne úkony prijímateľa v čo možno najväčšom rozsahu. Spoločne posudzujú potrebu iniciovať konanie s ohľadom na vek prijímateľa a jeho možné benefity.

- Zamestnanci pri každodenných úkonoch podporujú prijímateľov v ich rozhodovaní, posilňujú ich sebavedomie a rozhodovacie procesy (napr. ohľadom hygieny, stravovania, zariadenia izby, výberu z ponúkaných aktivít, výberu lekára, výberu dobrovoľníka, atď.).
- Nevyhnutná je aktívna spolupráca s rodinou a dôverníkom, všetci musia „tahať za jeden povraz“.
- Zariadenie vytvára podmienky pre uplatňovanie vôle prijímateľa v každodennom živote, ale aj vo verejnom a politickom živote, či v inej životnej oblasti (napr. zdravie, bývanie, stravovanie, uplatňovanie volebného práva), dáva priestor prijímateľovi na prevzatie kontroly a zodpovednosti nad svojím životom.
- Ak zdravotný stav alebo vek limitujú možnosti prijímateľa rozhodovať sa samostatne, zariadenie vytvára podmienky pre tzv. asistované rozhodovanie, kedy napr. sociálny pracovník pomáha prijímateľovi s prijímaním a napĺňaním vlastných rozhodnutí.
- Pri rozhodovaní prijímateľa sa kladie dôraz na správne pochopenie situácie a na sprostredkovanie možnosti voľby z alternatívnych riešení. To je možné podporiť aj pomocou príkladov, alternatívnej komunikácie, názorných pomôcok či modelových situácií.
- Aj u prijímateľov s ťažšou duševnou poruchou čiastočne alebo úplne zbavených spôsobilosti na právne úkony ponúka zariadenie priestor pre ich rozhodovanie o jednoduchých veciach ako sú oblečenie, trávenie voľného času, priateľstvá, či to, aké jedlo preferujú.

### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- Bezpodmienečne dodržiavať rešpekt a úctu ku každému prijímateľovi.
- Dosiahnuť, aby sa osobám so zdravotným postihnutím uznala spôsobilosť na

právne úkony vo všetkých oblastiach života na rovnakom základe s ostatnými osobami, aj keď k jej uplatňovaniu môžu potrebovať menšiu alebo väčšiu podporu a pomoc.

- Uznať schopnosť každého prijímateľa porozumieť a rozhodnúť sa bez ohľadu na zdravotný stav a vek, nakoľko nemožnosť rozhodovať o sebe vedie k vážnemu narušeniu osobnej integrity prijímateľa sociálnej služby, jeho sociálneho a občianskeho statusu.
- Nie je prípustné, aby opatrovníkom bol riaditeľ zariadenia, resp. zariadenie.
- V prípade, ak chce zariadenie konať vo veci prinavrátania spôsobilosti prijímateľa na právne úkony, je potrebné spolupracovať s opatrovníkom, dôverníkom a rodinou.

#### **Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?**

- Striktné režimové opatrenia a uniformita (napr. v obliekaní zamestnancov).
- Oslovovanie neprimerané veku a sociálnemu statusu prijímateľa.
- Zdôrazňovanie statusu odkázanosti v komunikácii.
- Nerešpektovanie potreby uplatňovania vlastných rozhodnutí prijímateľa, aj keď k tomu potrebu podporu a pomoc.
- Nahrádzať vôľu prijímateľa vlastným rozhodnutím zamestnanca s odôvodnením, že je to v najlepšom záujme prijímateľa.
- Neprepájanie zariadenia na širšiu komunitu, vytváranie negatívneho „imidžu“ zariadenia.
- Znižovanie sociálneho statusu prijímateľa.
- Komunikovať len s opatrovníkom, neinformovať o dôležitých a bežných veciach prijímateľa (o zmene výšky úhrady, výbere stravy, aktivitách v zariadení, o zisťovaní spokojnosti so sociálnou službou, atď.).

## **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)

### **Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?**

- Inštitút dôverníka pomáha zlepšiť postavenie prijímateľov (napr. v oblasti ľudských práv a slobôd) najmä v zariadeniach pre seniorov a špecializovaných zariadeniach poskytujúcich sociálne služby pobytovou formou.
- Dôverníkom môže byť plnoletá fyzická osoba spôsobilá na právne úkony, ktorá vyjadří písomný súhlas s touto rolou. Nevyžaduje sa súhlas opatrovníka. Prijímateľ musí oznámiť poskytovateľovi vybrané údaje dôverníka.
- Zariadenie dôverníkovi oznamuje významné skutočnosti týkajúce sa prijímateľa, ktorý si ho určil (vybral), napr. o použití prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia, o porušení domáceho poriadku prijímateľom, atď. V prípade výpovede zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby je dôverník oboznámený s dôvodmi výpovede.
- Ak dôverník nesúhlasí s postupom zariadenia, môže použiť právne postupy.
- Zariadenie s dôverníkom komunikuje často a intenzívne, napr. v oblasti rizík

prijímateľa, o jeho premiestnení na inú izbu, o aktivitách k posilňovaniu jeho rozhodovania, o iniciovaní prinavrátenia spôsobilosti na právne úkony, atď..

### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- Informovať a poučiť zamestnancov o pozícii dôverníka, o jeho poslaní a spoločných cieľoch dôverníka a zariadenia vo vzťahu k prijímateľovi.
- Rešpektovať právo prijímateľa na určenie dôvernej osoby a akceptovať uplatnenie tohto práva.
- V prípade závažného zdravotného stavu prijímateľa konzultovať rozhodnutia s dôverníkom.
- Povinnosť rešpektovať dôverníka a jeho postavenie a autoritu zamestnancami zariadenia.
- Plniť si informačnú povinnosť voči dôverníkovi v zákonom stanovenom rozsahu (napr. pri použití obmedzenia).

### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Neakceptovať názor dôverníka.
- Nekonzultovať významné skutočnosti s dôverníkom.
- Ak zamestnanci berú dôverníka ako príťaž a nedôverujú mu. Prezентujú, že najlepšie riešenie pre prijímateľa je ich vlastné, z dôvodu, že oni sa oňho celý deň starajú a najlepšie poznajú, čo potrebuje.
- Nerešpektovať pozíciu dôverníka ako partnera prijímateľa pri asistovanom rozhodovaní, najmä, ak ide o prijímateľa s vážnym zdravotným stavom.

## 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, §61 ods. 4, 5, §84 odsek 23, 24

#### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- V zariadeniach je potrebné zamerať sa na vzdelávanie zamestnancov najmä v oblasti nasledovných ľudských práv:
  - zachovávanie ľudskej dôstojnosti človeka, čo má viesť k uznaniu potrieb človeka odkázaného na sociálnu službu,
  - právo a sloboda výberu sociálnej služby, jej formy a poskytovateľa,
  - právo na zabezpečenie všetkých relevantných informácií o sociálnej službe, a to v zrozumiteľnej forme,
  - právo na zmenu poskytovateľa sociálnej služby,
  - právo vyjadrovať nesúhlas s rozličnými aspektmi poskytovanej sociálnej služby,
  - právo na dôstojné zaobchádzanie,

- právo na primerané riziko,
  - právo na individualizovane orientované sociálne služby, nie inštitucionalizované (rovnaké pre všetkých, „podľa šablóny“),
  - právo na aktívne ovplyvňovanie podmienok svojho života a prostredia sociálnej služby,
  - právo na určenie kľúčovej osoby a dôverníka,
  - právo na nadväzovanie a udržiavanie kontaktov s rodinou a komunitou,
  - právo na posilnenie sebestačnosti,
  - právo na rešpekt k súkromnému životu, nenarušovanie osobného priestoru, okrem situácií, ktorá neznesie odklad a kedy je vstup do osobného priestoru prijímateľa nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku zainteresovaných osôb,
  - právo na návrat do prirodzeného rodinného prostredia,
  - právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom sociálnej služby pri jej poskytovaní.
- Poskytovateľ aktívne zabezpečí ochranu prijímateľa pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním.
  - Poskytovateľ vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, národných a medzinárodných ľudsko-právnych štandardov, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.
  - Poskytovateľ má pre zamestnancov vypracované písomné informácie o základných ľudských právach a slobodách, pravidlá a podmienky ich dodržiavania a netoleruje ich nedodržiavanie.
  - Ďalšie vzdelávanie zamestnancov má poskytovateľ zakotvené v Pláne rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov. V tomto dokumente je plánované pre zamestnancov vzdelávanie v oblasti základných ľudských práv a slobôd.
  - V plánoch supervízie sú okrem iných tém zahrnuté aj témy dodržiavania základných ľudských práv.

- Poskytovateľ má vypracovaný Etický kódex, ktorý obsahuje hodnoty a pravidlá správania sa zamestnancov voči prijímateľom sociálnych služieb, voči ich rodinným príslušníkom a blízkym osobám, voči sebe, voči organizácii, kolegom.

### **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?**

---

- Stotožniť sa s filozofiou, že investovanie do vzdelávania prináša zvýšenie kvality sociálnej služby, spokojnosti všetkých zainteresovaných, a v konečnom dôsledku aj efektívne financovanie sociálnej služby.
- Preferovať a aplikovať zásadu, že uplatňovanie práv jedného človeka nemôže ísť na úkor práv iného človeka.
- Prijímateľ aj zamestnanci sú o svojich právach a povinnostiach informovaní zrozumiteľným spôsobom.

### **Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?**

---

- Podceňovanie potreby vytvárania podmienok na systematický rozvoj zamestnancov cestou ďalšieho vzdelávania.
- Poskytovateľ vychádza zo zásady, že najlepšie vzdelávanie zamestnancov v oblasti základných ľudských práv a slobôd je každodenná prax založená na ich rešpektovaní.
- Poskytovateľ vytvára podmienky ďalšieho vzdelávania o základných ľudských právach a slobodách len pre odborných zamestnancov.
- Poskytovateľ neumožňuje zamestnancom zúčastňovať sa vzdelávacích aktivít o základných ľudských právach a slobodách s odôvodnením, že v čase ich neprítomnosti nevie za nich zabezpečiť na pracovisku náhradu.
- Neinvestovať do vzdelávania z dôvodu vysokej fluktuácie zamestnancov. Nevzdelávať (nezabezpečiť vzdelávanie) s odôvodnením, že zamestnanci

potom odídu k inému zamestnávateľovi, a teda ide o „vyhodené zdroje“.

- Brať ľudské práva ako samozrejmosť a osobitne sa nimi nezaoberať.
- Odopierať dodržiavanie ľudských práv, vrátane práva na primerané riziko, u osôb s vysokým stupňom odkázanosti v záujme ich ochrany.
- Nerešpektovať voľbu prijímateľa.
- Nepodporovať možnosti voľby pre prijímateľa.

## 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:

§7 písm. c); §9 ods. 4; §63 ods. 4; §64 ods. 5; §84, príloha č. 1 zákona

### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- Rovnováha medzi deklaráciou individuálneho prístupu k prijímateľom a adekvátnym počtom kvalifikovaných zamestnancov vo vzťahu k počtu a zdravotnému stavu prijímateľov.
- Optimálna organizačná štruktúra je základom plnenia poslania, vízie a cieľov organizácie, musí smerovať k ich napĺňaniu.
- Poskytovateľ napĺňa maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov, ktorý je určený v prílohe č.1 zákona pre daný druh sociálnej služby.
- Odborní zamestnanci spĺňajú kvalifikačný predpoklad (príslušné vzdelanie, príp. prax) pre danú pozíciu a sú spôsobilí na právne úkony v plnom rozsahu.
- Organizačná štruktúra je vypracovaná písomne, v prípade poskytovania viacerých druhov sociálnych služieb samostatne pre každý druh sociálnej služby s vyznačením prierezových pozícií. U prierezových pozícií je potrebné určiť percento úväzku pre daný druh sociálnej služby a konkrétnu činnosť, čo je dôležité aj pre čerpanie finančného príspevku na prevádzku a odkázanosť pre daný druh sociálnej služby.
- Organizačná štruktúra je vždy aktuálna, s vyznačením dátumu zmeny.
- V organizačnej štruktúre sú pomenované jednotlivé pracovné pozície, sú vymedzení odborní zamestnanci a vzťahy medzi nimi. Je spracovaný vzor pracovnej zmluvy, vzorový popis pracovných miest. Vhodnou formou spravovania organizačnej štruktúry so všetkými náležitosťami je interná smernica Organizačný poriadok, ktorej súčasťou sú aj postupy ohľadom realizácie zmien týkajúcich sa štruktúry a počtu zamestnancov.

## Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov. Počet zamestnancov vychádza nielen zo stanovenej normy (príloha č.1 zákona), ale najmä podľa potrieb prijímateľov, tak aby sa zabezpečilo kvalitné poskytovanie sociálnej služby a individuálny prístup k prijímateľom.
- Poskytovateľ má vypracovanú internú smernicu Organizačný poriadok (uvádza sa v ňom najmä aktuálna organizačná štruktúra s uvedením dátumu platnosti, pomenovanie jednotlivých pracovných pozícií, vymedzenie odborných zamestnancov, vzťahy medzi nimi, minimálne kvalifikačné predpoklady pre jednotlivé pozície, vzor pracovnej zmluvy, vzorový popis pracovných miest). S internou smernicou sú zamestnanci preukázateľne oboznámení.

## Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Poskytovateľ považuje personálnu prácu iba za agendu mzdového účtovníctva.
- Nedostatok kvalifikovaného personálu z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov, v dôsledku čoho zamestnanci nedokážu kvalifikovane vykonávať zverené činnosti.
- Zamestnanci na jednotlivých pozíciách nespĺňajú kvalifikačné predpoklady.
- Organizačná štruktúra nezodpovedá poslaniu, vízii a cieľom organizácie.
- K organizačnej štruktúre sa pristupuje ako k nemennému dokumentu.
- Organizačný poriadok je síce spracovaný, ale je formálny, prax poskytovateľa nekorešponduje s jeho obsahom.
- Organizačná štruktúra je spracovaná v rôznych vyhotoveniach, bez datovania.
- Chybne uvedené názvy pozícií, nie v súlade so zákonom (napr. sociálny

pracovník ako sociálno-výchovný pracovník, pracovník rozvoja pracovných zručností ako ergoterapeut, atď.).

- Napĺňanie počtu zamestnancov iba na minimálnej úrovni, podľa zákonom stanovených minimálnych požiadaviek, nezohľadňujúc vyvíjajúci sa charakter a rozsah potrieb prijímateľov sociálnej služby.
- Zákomom ustanovený minimálny počet zamestnancov zariadenie považuje za optimálny/maximálny.
- Poskytovateľ má síce spracovanú organizačnú štruktúru, ale táto nie je súčasťou komplexnejšieho dokumentu (napr. Organizačného poriadku), ktorý určuje bližšie náležitosti pre výkon práce na jednotlivých pozíciách, kompetencie a zodpovednosť jednotlivých zamestnancov, atď.
- Nedostatočný počet zamestnancov v nočnej smene a počas víkendov.
- Etické kódexy sú prezentované len ako odporúčania pre personál.

## 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 získať 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 sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?**

- Poskytovateľ má spracovanú internú smernicu, v ktorej má rozpracované postupy prijímania nových zamestnancov a ich následné zaškolenie – adaptačný proces.
- Pravidlá výberového konania musia byť nastavené transparentne. Rozhodujúcim kritériom pre výber nového zamestnanca je odborná kvalifikovanosť (v súlade so zákonom) pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Vhodné je, aby v komisii boli zástupcovia manažmentu, odborný zamestnanec, a ak má poskytovateľ možnosť, tak aj psychológ.
- Poskytovateľ od uchádzača o zamestnanie vyžaduje informácie, ktoré súvisia s prácou, ktorú má vykonávať, a to najmä osobný dotazník, životopis, overené kópie potvrdenia o zamestnaní, pracovný posudok, overené kópie dokladov o ukončenom vzdelaní, potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti na prácu. Zamestnávateľ nevyžaduje od uchádzača informácie o tehotenstve, rodinných pomeroch, sexuálnej orientácii, politickej, odborovej či náboženskej príslušnosti.
- V prípade neprijatia uchádzača do pracovného pomeru sa dokumenty neuchovávajú a bezodkladne sú skartované.
- Adaptačný proces nového zamestnanca je spracovaný písomne, odporúča sa v trvaní troch mesiacov, ale je to individuálne, na zväžení poskytovateľa. V úvode adaptačného procesu je novému zamestnancovi spracovaný písomný individuálny plán zaškolenia a adaptačného procesu. Zároveň poskytovateľ v záujme kvalitného zabezpečenia zaškolenia nového zamestnanca vytvorí

mentorovi (inému skúsenému zamestnancovi) podmienky na realizáciu zaškolenia a adaptácie, najmä časové. V rámci hodnotenia zamestnanca zohľadní plnenie úloh mentora.

- Individuálny plán zaškolenia a adaptačného procesu je po ukončení dĺžky adaptačného procesu vyhodnotený. Písomné hodnotenie je spracované mentorom a priamym nadriadeným nového zamestnanca, s odporúčaním a navrhnutím jeho zaradenia do pracovného procesu ako samostatného pracovníka. Tiež navrhne postup ďalšieho vzdelávania nového zamestnanca, čo je následne rozpracované do Individuálneho plánu jeho ďalšieho vzdelávania.
- Okrem vyššie uvedeného, interná smernica musí obsahovať aj organizačnú štruktúru, kde sú popísané kompetencie a stupne riadenia, popisy pracovných miest, etický kódex zamestnancov. Organizačná štruktúra stavia na dodržaní normatívu minimálneho počtu zamestnancov a podielu odborných zamestnancov na jedného prijímateľa podľa zákona.

#### **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?**

- Mať písomne spracovanú internú smernicu, ktorá obsahuje určité časti (názvy sú uvedené príkladom):
  - Organizačný poriadok (spracovaná organizačná štruktúra s popísanými kompetenciami a stupňami riadenia, minimálnymi kvalifikačnými predpokladmi pre jednotlivé pozície, vzormi pracovnej zmluvy, popismi pracovných miest, etickým kódexom zamestnancov),
  - Pravidlá pre proces výberu zamestnanca, adaptačný proces nového zamestnanca, popis pracovnej zmluvy, ukončenie pracovného pomeru, porušenie pracovnej disciplíny, pracovný čas, dovolenka, prekážky v práci, všetko v súlade so Zákonníkom práce,
  - Pracovný poriadok (spracovaný Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, Program supervízie),
  - Mzdový poriadok (spracované pravidlá odmeňovania zamestnancov, hodnotenia zamestnancov, sociálna politika poskytovateľa).

## Na čo si dávať pozor pri naplňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Netransparentné výberové konania zamestnancov.
- Výberové konania, kde poskytovateľ na základe podkladov posudzuje iba kvalifikačné predpoklady uchádzača.
- Výberové konania, kde sa poskytovateľ zameriava primárne na osobnostné predpoklady uchádzača.
- Adaptačný proces prebieha iba formálne.
- Adaptačný proces sa nevyhodnocuje.
- Neoboznámenie, resp. nepreukázateľné oboznámenie nového zamestnanca s internými predpismi a postupmi.
- Mentor nemá vytvorený dostatočný priestor na plnohodnotné venovanie sa novému zamestnancovi.

## 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 a 24, §4 ods. 2, §41 zákona č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny

### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- Ďalšie vzdelávanie zamestnancov má poskytovateľ zakotvené v internej smernici - Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, Individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca.
- Ďalšie vzdelávanie zamestnancov v sociálnych službách je vymedzené v zákone a ide najmä o akreditované kurzy, školiace aktivity v sociálnej oblasti, sociálno-psychologický výcvik, lektorskú a publikačnú činnosť.
- Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov obsahuje nasledovné náležitosti: popis obsahu vzdelávania, cieľová skupina zamestnancov, metóda vzdelávania, forma zabezpečenia – interná, externá, vzdelávacia inštitúcia (ak je vybratá), rozsah vzdelávania, predpoklad finančného zabezpečenia, zodpovednosť za realizáciu.

- Individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca sleduje nielen ciele a poslanie organizácie, ale aj osobné ciele zamestnanca vo vzťahu k práci.
- Individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca môže obsahovať napríklad: meno a priezvisko zamestnanca, pozíciu, typ a zameranie vzdelávacej aktivity, navrhovaný termín.
- Individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca je potrebné aktualizovať a pravidelne vyhodnocovať v spolupráci so zamestnancom minimálne raz za dva roky.
- Hodnotenie plnenia Individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca vykonávané formou hodnotiacich rozhovorov je základom jeho odmeňovania.

#### **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?**

- Stotožnenie sa s filozofiou, že investovanie do vzdelávania zamestnancov prináša zvýšenie kvality poskytovanej sociálnej služby, spokojnosti všetkých zainteresovaných, a v konečnom dôsledku aj efektívne financovanie sociálnej služby.
- Celoživotné vzdelávanie je zodpovednosťou každého zamestnanca v sociálnych službách vyplývajúcou, okrem iného, z Etického kódexu odborného zamestnanca v sociálnych službách.

#### **Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?**

- Ak poskytovateľ neumožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s Individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnanca.
- Stanovovať v Individuálnych plánoch ďalšieho vzdelávania zamestnancov príliš veľa cieľov, príp. nerealistické ciele.
- Často opakované, stereotypné obsahy vzdelávania (napr. mäkké zručnosti,

asertivita).

- Považovať formálne vzdelávanie zamerané na získanie kvalifikačných predpokladov na odbornú činnosť v sociálnych službách za ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov.
- Podceňovanie spracovania dokumentu Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, s odôvodnením, že zamestnanci majú splnené kvalifikačné predpoklady vyplývajúce zo zákona.
- Podceňovanie potreby vytvárania podmienok na systematický rozvoj zamestnancov v oblasti vzdelávania.
- Pracovný poriadok vydaný v rozpore so Zákonníkom práce a inými relevantnými zákonmi.
- Ak poskytovateľ presadzuje názor, že najlepšie vzdelávanie zamestnancov je ich každodenná prax.
- Poskytovateľ vytvára podmienky ďalšieho vzdelávania len pre odborných zamestnancov.
- Poskytovateľ nepremieta výsledky ďalšieho rozvoja zamestnancov do ich hodnotenia a odmeňovania (finančného alebo nefinančného oceňovania), čím zamestnancov demotivuje k ďalšiemu rozvoju.
- Poskytovateľ neumožňuje zamestnancom zúčastňovať sa vzdelávacích aktivít z dôvodu neschopnosti zabezpečiť v čase ich neprítomnosti náhradu na pracovisku.
- Neinvestovať do vzdelávania z dôvodu vysokej fluktuácie zamestnancov. Nevzdelávať (nezabezpečiť vzdelávanie) s odôvodnením, že zamestnanci potom odídu k inému zamestnávateľovi, a teda ide o „vyhodnené zdroje“.
- Využívať na vzdelávanie iba externé zdroje a nevyužívať samovzdelávanie a interné vzdelávanie (napr. prípadové štúdie, moderované diskusie).

## 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), §84 ods. 7

### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- Supervíziu je potrebné chápať ako nástroj zabezpečovania a zvyšovania kvality profesijnej činnosti v oblasti sociálnych služieb, ako nástroj na zvyšovanie kompetencií zamestnancov, najmä v oblasti sebapoznania a vzťahov na pracovisku. Supervízia často pomáha predchádzať chybám v odborných prístupoch a riadení.
- Výber supervízora zohľadňuje potreby zamestnancov a špecifiká potrieb prijímateľov.
- Externá aj interná supervízia sú vykonané kvalifikovaným supervízorom. Zoznam vybraných kvalifikovaných supervízorov vedie MPSVR SR.
- Poskytovateľ uzatvára s vybratým externým supervízorom kontrakt (napr.

formou DOVP, DOPČ, mandátnej zmluvy, zmluvy o dielo, zmluvy o poskytovaní služieb), zvyčajne na dobu 1-3 roky.

- Kontrakt o supervízii stanovuje pravidlá, z ktorých vychádzajú ciele supervízie, spôsob jej organizovania, očakávané výsledky, hodnotenie, spôsob jej zaznamenávania, finančné náležitosti, spôsob a dôvody predčasného ukončenia kontraktu a tiež jej etická stránka.
- Na základe obsahu uvedeného v kontrakte poskytovateľ v spolupráci so supervízorom písomne vypracujú program supervízie, ktorý obsahuje:
  - cieľ supervízie,
  - formy supervízie – individuálna, skupinová,
  - celkový plánovaný počet hodín supervízie v kalendárnom roku,
  - počet hodín internej supervízie, externej supervízie, individuálnej supervízie, skupinovej supervízie, riadiacej supervízie,
  - počet osôb, pre ktoré sa vykonáva program supervízie,
  - spôsob zabezpečenia supervízora,
  - spôsob zhodnotenia programu supervízie.
- Interná supervízia je poskytovaná supervízorom, ktorý je interným zamestnancom poskytovateľa, nie je súčasťou vedenia a nie je nadriadený voči supervidovaným zamestnancom.
- Externá supervízia je vykonávaná kvalifikovaným supervízorom, ktorý prichádza „zvonku“ organizácie.
- Pre manažment poskytovateľa (riaditeľ a vedúci zamestnanci) je realizovaná externá riadiaca supervízia. Ide o individuálnu alebo skupinovú supervíziu manažmentu.
- Supervízor vypracováva o každej vykonanej supervízii záznam o vykonaní supervízie a vyhodnotenie, ktorého súčasťou sú údaje o poskytovateľovi, supervízorovi, menný zoznam supervidovaných osôb, miesto výkonu, dátum a doba trvania supervízie a hlavné témy supervízie. Prílohou záznamu je vždy prezenčná listina.

- Supervízia nemusí byť vykonávaná pravidelne počas roka, ale priebežne podľa potreby zamestnancov.
- Supervízia je vyhodnocovaná priebežne supervízorom (záznam o vykonaní supervízie a vyhodnotenie).

### **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?**

---

- Supervízorom je v prípade externej aj internej supervízie osoba kvalifikovaná na výkon supervízie. Zoznam vybraných kvalifikovaných supervízorov vedie MPSVR SR.
- Poskytovateľ má určeného zamestnanca, ktorý je kontaktnou osobou pri zabezpečení a realizácii supervízie, zabezpečuje supervíziu organizačne, komunikuje so supervízorom a vedením poskytovateľa.

### **Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?**

---

- Nerealizovať supervíziu, alebo ju realizovať iba formálne z dôvodu strachu z „vpustenia cudzieho elementu“ do vnútra organizácie.
- Výber supervízora neprebíha transparentne, ale na základe blízkych väzieb manažéra organizácie, bez zohľadnenia potrieb zamestnancov a špecifik potrieb prijímateľov sociálnej služby.
- „Tolerovať“/neriešiť situácie, kedy je supervízor nekompetentný a neprofesionálny, vynáša a zneužíva informácie, je netolerantný, konfliktný, podnecuje rozvrat v tíme, nedodržiava termíny a dohodnuté podmienky.
- Nezabezpečovať supervíziu pre zamestnancov v priamom kontakte s prijímateľom.
- Zamieňať supervíziu za porady, poradenské aktivity, koučing alebo personálny audit.

- Zahŕňať do záznamu zo supervízneho stretnutia detailné informácie o priebehu supervízie, o jej obsahu a informácie, ktoré majú dôverný charakter.
- Nedodržiavať etické zásady supervízora pri výkone internej supervízie.
- Mať od supervízie nerealistické očakávania (očakávať, že supervízia vyrieši všetky problémy zamestnancov poskytovateľa).

### 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, §61, Vyhláška MZ SR č. 259/2008 Z. z., vyhláška č. 532/2002 Z. z.

##### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- Priestory zariadenia sú v plnom rozsahu uspokojené pre užívanie všetkými prijímateľmi, vrátane prijímateľov s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie.
- Poskytovateľ má odsúhlasené priestorové podmienky, materiálne vybavenie izieb, kvalitu a počet hygienických zariadení, vetranie, svetelné a tepelné

podmienky a tiež prevádzkový poriadok príslušným RÚVZ.

##### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- Priestory zariadenia sú bezbariérové, s možnosťou ich využívania všetkými prijímateľmi (izby/osobné priestory, hygienické zariadenia, jedáleň, priestory na záujmové aktivity, spoločenské priestory, vstup do interiéru zariadenia, exteriér,...).
- Izby/osobné priestory prijímateľa sú vybavené signalizačným zariadením na privolanie pomoci.
- Priestory sú označené tak, že umožňujú dobrú orientáciu pre prijímateľov s obmedzenou schopnosťou orientácie (napr. piktogramy, obrázky, farebné orientačné rozlíšenia, atď.).
- Vybavenie izieb/osobných priestorov je v čo najväčšej miere prispôbené potrebám a zdravotnému stavu prijímateľov (napr. primeraná výška postele, stolička s opierkami, kardiokreslá pre seniorov, atď.).
- Priestorové podmienky ponúkajú prijímateľom dostatok súkromia a bezpečia.

##### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Nerešpektovanie potrieb a preferencií prijímateľov v oblasti bývania.
- Nedostatočné vybavenie izieb prijímateľov (napr. chýbajúca stolička/kreslo, nevyhovujúce postele – tzv. váľandy, atď.).
- Štyri a viac posteľové izby v zariadení.
- Materiálové vybavenie zariadenia je opotrebované, po dobe životnosti, teda nevyhovujúce po stránke funkčnosti aj estetiky.
- Priestory sú nevyhovujúce a ohrozujúce zdravie prijímateľov (napr. vlhké

steny, pleseň, nezabezpečené vetranie).

- Neumožniť prijímateľovi využiť v izbe/osobnom priestore svoje osobné zariadenia, preferované predmety (do-vybaviť si izbu).
- Neumožniť prijímateľovi umiestniť v izbe televízor za vopred stanovených podmienok a za súhlasu spolubývajúcich.

### 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, §61

#### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO?/Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ a jeho zamestnanci rešpektujú právo prijímateľa na súkromie a nenarušovanie jeho osobného priestoru.

- Vybavenie izieb umožňuje prijímateľom uloženie osobných vecí, vrátane ich uzamknutia.
- Poskytovateľ vytvára priestor a podmienky pre ubytovanie príbuzných, resp. blízke osoby v záujme podpory udržiavania ich prirodzených kontaktov s prijímateľmi.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- Zamestnanci poskytovateľa vstupujú do izieb prijímateľov iba s ich súhlasom, po zaklopaní.
- Vstup do izby bez predchádzajúceho súhlasu prijímateľa je možný iba v odôvodnených prípadoch, ktoré neznesú odklad.
- Zamestnanci poskytovateľa rešpektujú/dodržiavajú/zabezpečujú intimitu prijímateľa pri obliekaní/vyzliekaní, vykonávaní osobnej hygieny a toalety; v prípade, ak sú intímne úkony vykonávané na viacposteľovej izbe, používa sa paraván.

#### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Vstupovať do izieb prijímateľov bez zaklopania.
- Vyžadovať fungovanie podľa dôsledne nastaveného režimu dňa (napr. 7:00 budíček, 8:00 raňajky...).
- Odopierať prijímateľom možnosť uzamknúť si izbu/skrinku s odvolávaním sa na nepotrebnosť/neodôvodnenosť takéhoto postupu (v zmysle hesla: „veď u nás je bezpečne“).
- Neakceptovať pranie prijímateľa na zmenu pridelenej izby, resp. výber spolubývajúcего.
- Neumožniť prijímateľovi do-vybavenie izby podľa vlastných predstáv.

### 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, §17, Vyhláška MZ SR č. 259/2008 Z. z.

#### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- Kvalita poskytovanej stravy výrazným spôsobom ovplyvňuje spokojnosť prijímateľov s poskytovanou sociálnou službou.
- Priestory pre stravovanie sú kultúrne, dostatočne priestranné, prístupné pre čo najväčší počet prijímateľov, ktorým ich zdravotný stav umožňuje stravovať sa v spoločných priestoroch (jedálni).
- Oblečenie a obuv prijímateľov zodpovedajú ich potrebám a preferenciám.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?

- V maximálne možnej miere uspokojovať požiadavky prijímateľa v oblasti stravovania, oblečenia, obuvi či udržiavania jeho zvyklostí a rituálov súvisiacich s jeho kultúrnymi návykmi.
- Jedálny lístok tvoriť spoločne so zástupcami prijímateľov, čím sa rešpektujú názory a požiadavky všetkých prijímateľov.
- Poskytovateľ zabezpečuje pre prijímateľov stravu zodpovedajúcu ich zdravotnému stavu (zabezpečenie rôznych foriem diét) a odborným odporúčaniam/stanoviskám ošetrojúceho lekára; prijímateľ má však právo výberu v oblasti stravovania, aj keď by jeho výber nebol súladný s odporúčaniami lekára.
- Prijímatelia majú zabezpečený dostatočný pitný režim počas celého dňa a primerane aj v noci.

#### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Nerešpektovať právo výberu oblečenia prijímateľom; poskytovať „uniformné“ oblečenie prijímateľom, ktorí si nevedia zabezpečiť vlastné.
- Ponechávať imobilným prijímateľom nočné oblečenie aj počas dňa, napr. s odôvodnením, že aj tak zostávajú v posteli a je to pre nich pohodlnejšie.
- Podávať prijímateľom nevhodne upravenú stravu v snahe predchádzať možným komplikáciami pri konzumácii jedla (napr. mixovanie stravy – príloha a mäso dokopy).
- Nezabezpečiť vhodnú kultúru stolovania.
- Prijímatelia nemajú prístup k nezávadnej pitnej vode v dostatočnom množstve.
- Poskytovateľ nezabezpečuje stravu zodpovedajúcu zdravotnému stavu prijímateľov (diabetická, dietetická, bezlepková a pod.).



- Obmedzovať pitný režim prijímateľa (napr. večer) s odôvodnením prevencie častého močenia počas noci a tým prerušovania jeho spánku.
- Určovať zasadací poriadok v spoločnej jedálni bez rešpektovania prania prijímateľa.

### 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:

§7, §9

#### Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ sociálnej služby má uspokojené priestory na aktivizáciu prijímateľov (priestory na sociálnu rehabilitáciu, rozvoj pracovných zručností, pohybové aktivity a záujmové aktivity, na trávenie voľného času).
- Kancelárie personálu zabezpečujúceho odborné činnosti sú pre prijímateľov ľahko a kedykoľvek počas dňa dostupné.

#### Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevýhnutné?

- Vybavenie a úprava priestorov zodpovedá zdravotnému stavu a potrebám prijímateľov (napr. navádzacie farebné pruhy v spoločných priestoroch, farebné rozlíšenie priestorov, reminescenčná miestnosť pre prijímateľov s Alzheimerovou chorobou, atď.).
- Výber pomôcok na sociálnu rehabilitáciu/rozvoj pracovných zručností zodpovedá zdravotnému stavu a potrebám prijímateľov.
- Poskytovateľ vytvára podmienky a pravidlá na aktivizáciu prijímateľov aj v prostredí mimo zariadenia (napr. zabezpečením sprievodu prijímateľa mimo zariadenia na aktivitu, ktorú si sám zvolí).
- Poskytovateľ ponúka širokú škálu možností k aktivizácii prijímateľov, k ich oddychu, relaxácii, pričom rešpektuje ich vlastný výber vo využívaní možností, vrátane ich odmietnutia.

#### Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?

- Využívať na aktivizáciu prijímateľa iba interné priestory poskytovateľa (jedáleň, príp. chodby).
- Priestory na aktivizáciu, relaxáciu, trávenie voľného času podľa výberu prijímateľov sú pre nich ťažko dostupné, resp. nedostupné.

### 3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

#### Štandard:

*Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepenažných darov. Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepenažný 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, §96

#### **Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb PA-SO?/Ako mu rozumieť?**

---

- Sociálne služby môžu byť spolufinancované aj z prijatých darov.
- Peňažné a nepeňažné dary prispievajú k zvýšeniu kvality poskytovanej sociálnej služby.
- Pravidlá pre prijímanie darov rešpektujú etické princípy medzi darcom a obdarovaným (poskytovateľom).

#### **Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO dôležité/nevyhnutné?**

---

- Poskytovateľ má písomne spracované pravidlá prijímania darov, v ktorom sú definované podmienky prijatia daru, kto dar prijíma, ako oboznámiť darcu s použitím daru a pod.
- Pravidlá prijímania darov sú verejne dostupné (napr. na nástenke v zariadení, na webstránke poskytovateľa, na propagačných materiáloch poskytovateľa, atď.) a sú v súlade so zákonom o slobodnom prístupe k informáciám.
- Spravidlami prijímania darov sú oboznámení všetci zamestnanci poskytovateľa.
- Dary sú prijímané iba na základe darovacej zmluvy.

#### **Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-SO? Čo nie je prípustné?**

---

- Podmieňovať začatie poskytovania sociálnej služby poskytnutím daru od záujemcu o sociálnu službu/od rodinného príslušníka (vrátane daru prijatého v krátkom časovom období po prijatí záujemcu, pričom k dohode o darovaní prišlo ešte pred jeho prijatím).
- Zvýhodňovať darcov pri poskytovaní sociálnej služby.
- Nahrádzať platenie úhrady za sociálnu službu, resp. jej časti, darovacou zmluvou.
- Nezverejňovať informáciu o použití prijatých darov.
- Použiť dar v rozpore s účelom darovania.
- Prijímať dary bez uzatvorenia darovacej zmluvy.

**Štandardy kvality v pobytových a ambulantných sociálnych službách  
pre staršie odkázané osoby** (metodický podporný materiál)

**Spracovali:** Ing. Zuzana Jusková, MBA, Mgr. Emília Revajová Bujňáková

**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:** 978-80-89837-82-3



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)