

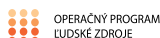
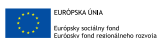


Štandardy kvality v terénnych sociálnych službách

metodický podporný materiál

Mária Filipová, 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.

Spracovala: Ing. Mária Filipová

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: 978-80-89837-88-5

Štandardy kvality v terénnych sociálnych službách

metodický podporný materiál

Mária Filipová, Kvetoslava Repková

Obsah

07	Zoznam skratiek
07	Rodovo citlivý jazyk
08	1 Úvod
11	2 Úvodné charakteristiky TSS
15	3 Jednotlivé štandardy kvality v TSS

Zoznam skratiek

IA MPSVR SR	Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
MPM	Metodický podporný materiál
MPM -TSS	Metodický podporný materiál pre skupinu terénnych sociálnych služieb
MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
NP KSS	Národný projekt Kvalita sociálnych služieb
TSS	Terénne sociálne služby
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 2015-2016.¹ Nevyhnutnosť aktualizácie pôvodných metodických materiálov vychádza nielen z potreby zohľadniť prvotné skúsenosti poskytovateľov sociálnych služieb s implementáciou podmienok kvality. Reflektuje sa aj na skutočnosť, že v súvislosti s ostatnou novelou zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej „zákon“) účinnou od 1. novembra 2022 sa zmenila jeho príloha č. 2, ktorou sa upravil nový systém štandardov kvality poskytovaných sociálnych služieb. Preto sa zadávateľ NP KSS - Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej „MPSVR SR“) obrátil na realizátora NP KSS - Implementačnú agentúru MPSVR SR (ďalej „IA MPSVR SR“) s požiadavkou o spracovanie **metodických podporných materiálov** (ďalej „MPM“), ktoré by ponúkli poskytovateľom sociálnych služieb základnú navigáciu, ako si interpretovať nové štandardy kvality, aby ich mohli následne implementovať do svojej bežnej praxe.

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

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

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

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

Bolo vytvorených celkovo päť skupinových MPM. Konkrétne tento MPM sa venuje **Štandardom kvality v skupine terénnych sociálnych služieb** (ďalej „MPM-TSS“). Vymedzuje sa v ňom, aké druhy sociálnych služieb boli do skupiny TSS zaradené a v čom sú ich spoločné charakteristiky. Následne sa MPM-TSS 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 TSS? /Ako mu rozumieť?
- b/ Čo je pre napĺňanie daného štandardu v skupine TSS dôležité/nevyhnutné?
- c/ Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v skupine TSS? 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,² nájdete ako poskytovatelia TSS dostatok odbornej opory a inšpirácií k hľadaniu seba vlastného spôsobu, ako napíňať štandardy kvality podľa zákona v prospech vašich prijímateľov, ich rodín, ale aj vlastného personálu a celej komunity, v ktorej pôsobíte.

2 Úvodné charakteristiky TSS

DRUHY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB ZARADENÝCH DO SKUPINY TSS

- Terénna sociálna služba krízovej intervencie (§24a zákona)
- Komunitné centrum (24d zákona) - prostredníctvom terénneho programu
- Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu (§28 zákona)- prostredníctvom terénneho programu
- Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa (§31 zákona)
- Služba na podporu zosúladovania pracovného a rodinného života (§32a zákona)
- Služba včasnej intervencie (§33 zákona)
- Opatrovateľská služba (§41 zákona)
- Sprievodcovská a predčitateľská služba (§43 zákona)
- Tlmočnícka služba (§44 zákona)
- Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci (§52 zákona)
- Krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií (§53 zákona)
- Odľahčovacia služba (§54 zákona)
- Pomoc pri výkone opatrovníckych práv a povinností (§55 zákona)
- Podpora samostatného bývania (§57 zákona)

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

SPOLOČNÉ CHARAKTERISTIKY DRUHOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY TSS Z HĽADISKA ICH POSLANIA A CIEĽOV

- Podpora života prijímateľov v ich domácom/prirodzenom prostredí, podpora ich samostatnosti, nezávislosti a sebestačnosti, kontinuity a integrity života, podpora začlenenia do spoločnosti.
- Podpora rodiny pri poskytovaní starostlivosti dieťaťu (deťom) primeranej veku a zdravotnému stavu dieťaťa, podľa jeho individuálnych potrieb a schopností.
- Potreba spoznávania prostredia, v ktorom prijímatelia žijú, získavania základných informácií o ich sociálnej situácii, empatického vnímania situácie prijímateľov.
- Potreba kontaktovania potenciálnych prijímateľov s konkrétnou ponukou pomoci, pružné reagovanie a hľadanie nových riešení pre členov vylúčenej komunity.
- Lepšie podmienky pre rovnocenné postavenie aktérov sociálnej služby (zamestnanec – prijímateľ – rodina – ostatní aktéri).
- Spolupráca s rodinou a sociálnou sieťou prijímateľa, ale aj ohrozenie pracovníka vplyvmi tohto prostredia (ne/vybavenosť domácnosti, pracovné podmienky, preťaženosť, „osamotenosť“, práca v exteriéri/nebezpečnom prostredí).
- Relatívna autonómnosť výkonu sociálnej služby v teréne (absencia priamej kontroly zamestnávateľa), pri súčasnej potrebe všestrannej odbornej, psychickej, fyzickej zdatnosti v nepredvídaných situáciách, spoliehanie sa sám na seba.
- Potreba servisného zázemia pre výkon sociálnej služby (koordinácie, supervízie, konzultácie s kolegami, sieťovania, potreby ochrany v mimoriadnych situáciách).
- Výkon odborných činností v rôznych prostrediach, na ktoré poskytovateľ nemá vplyv (domácnosť, ulica, bary...) a nepravidelný pracovný režim.

SPOLOČNÉ CHARAKTERISTIKY DRUHOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY TSS Z HĽADISKA CIEĽOVÝCH SKUPÍN

- Osoby so zdravotným postihnutím rozličného veku (a nepriamo ich rodiny).
- Osoby v dôchodkovom veku (a nepriamo ich rodiny).
- Osoby a rodiny v krízových situáciách.

SPOLOČNÉ CHARAKTERISTIKY DRUHOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY TSS Z HĽADISKA ODBORNÝCH A INÝCH ČINNOSTÍ

- Základné, v niektorých prípadoch aj špecializované sociálne poradenstvo.
- V ojedinelom prípade stimulácia komplexného vývinu dieťaťa so zdravotným postihnutím.
- V niektorých prípadoch pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia.
- Vo viacerých sociálnych službách sociálna rehabilitácia.
- Vo viacerých sociálnych službách pomoc pri tlmočení, predčítaní.
- Vo viacerých sociálnych službách pomoc pri odkázanosti na pomoc inej osoby pri bežných denných činnostiach, resp. pomoc pri odľahčení zo starostlivosti.
- Vo viacerých sociálnych službách pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov prijímateľa.
- Vo viacerých sociálnych službách krízová pomoc v domácnosti cez telekomunikačné technológie.

RÔZNORODOSTI VO VNÚTRI SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY TSS

- Rozdielnosť nastavenia prijímateľov (v službách krízovej intervencie možná pasivita, absencia motivácie a životných cieľov, nedôvera v seba a iných; v dlhodobej starostlivosti zvyšovanie závislosti od pomoci iných).
- Rozdielnosť nastavenia spolupráce s rodinou, inými známymi (v krízovej intervencii niekedy až nemožná, v dlhodobej starostlivosti kľúčová).
- Rozličná dĺžka poskytovanej intervencie (v krízovej intervencii skôr krátkodobá – preklenovacia, v dlhodobej starostlivosti systematická a dlhodobá, až trvalá).

3 Jednotlivé štandardy kvality v TSS

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 napĺňa 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 víziu, 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 sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ sa vo všetkých svojich interných dokumentoch (počnúc základným strategickým dokumentom, v ktorom formuluje svoju víziu, poslanie a rozvojové ciele) hlási k centrálnej hodnote podpory zotrvania prijímateľa v domácom, resp. inom jemu prirodzenom prostredí, nakoľko ho považuje za

najautentickejšie pre presadzovanie partnerskej a aktívnej pozície prijímateľa pri riešení jeho nepriaznivej sociálnej situácie. Vo svojej bežnej činnosti nekoná v rozpore s touto hodnotou.

- Poskytovateľ podporuje a povzbudzuje prijímateľa v procesoch rozhodovania o udalostiach týkajúcich sa jeho života a rešpektuje jeho voľby a rozhodnutia.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Ustanovenie mechanizmov/nástrojov spoločnej tvorby a aktualizácie strategických dokumentov so záujemcami o sociálnu službu (napr. v procese komunitného plánovania), prijímateľmi a ich rodinami (cez poskytovanie a vyhodnocovanie priebežných a cyklických spätných väzieb) a všetkými zainteresovanými aktérmi (cez aktualizáciu dokumentov na základe spätných väzieb).
- Na podporu zotrvania prijímateľa v domácom/prirodzenom alebo inom prostredí je potrebné klásť dôraz na využitie prirodzených zdrojov komunity, v ktorej prijímateľ žije alebo sa zdržiava a zabezpečovať koordinovaný prístup k uspokojovaniu jeho potrieb (nadväznosť a kontinuita).

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Vymedzovanie terénnej formy sociálnej služby len ako prechodného riešenia pred definitívnym doriešením (napr. formou pobytovej starostlivosti).
- Spoliehanie sa pri tvorbe, vyhodnocovaní a aktualizácii strategických dokumentov len/prevažne na odborné kapacity vedenia poskytovateľa s odôvodnením, že prijímateľa a ich rodiny nie sú zvyknutí/pripravení spolupracovať pri tvorbe, vyhodnocovaní a aktualizácii dokumentov, že ich to nezaujíma.
- Prispôsobovanie potrieb prijímateľov v teréne (v domácnosti, na ulici, ...) prevádzkovým podmienkam poskytovateľov a ich udržiavanie v pozícii „objektov“ sociálnej služby.

- Nezabezpečenie aktívnej účasti prijímateľov a ich rodín pri tvorbe vízie a iných dokumentov, s odvolávaním sa na ich „roztrúsenosť v teréne“ (nie sú sústredení „na jednom mieste“).
- Prekračovanie účelu a obsahu poskytovanej sociálnej služby nad rámec definovaný v zriaďovacích dokumentoch poskytovateľa, prekračovanie jeho kompetencií, namiesto koordinácie, sieťovania a zabezpečovania nadväzných sociálnych, príp. iných verejných služieb.

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, §8

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ z hľadiska rôznych dimenzií dostupnosti sociálnej služby (geografická, finančná, sociálna, informačná) kladie dôraz na tie dimenzie dostupnosti, ktoré v rámci svojej kompetencie a pôsobnosti môže priamo ovplyvniť (najmä sociálnu a informačnú dostupnosť). Na napĺňaní ostatných dimenzií dostupnosti participuje a spolupracuje so subjektom zodpovedným za rozvoj sociálnych služieb v danom území v rámci komunitného plánovania.
- Poskytovateľ TSS vychádza zo sociálneho, resp. sociálno-právneho modelu, v rámci ktorého prítomnosť rôznych prejavov inakosti (napr. z dôvodu zdravotného postihnutia, príslušnosti k rôznym národnostiam a etnickým skupinám, z dôvodu rôznych sociálnych a majetkových pomerov, a pod.) nemôže byť dôvodom odopretia práva na dostupnosť TSS, ak sú splnené podmienky na poskytovanie uvedeného druhu služby (sociálny rozmer dostupnosti).
- Pri sociálnych službách poskytovaných v domácom alebo prirodzenom prostredí (v teréne) nie je rozhodujúci aspekt fyzickej/architektonickej prístupnosti sociálnej služby, nakoľko samotná sociálna služba sa poskytuje v prirodzenom prostredí prijímateľa, ktorého parametre poskytovateľ sociálnej služby nevie ovplyvniť.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ má v rámci vnútorných aktov riadenia určeného zamestnanca, ktorý transparentne a zrozumiteľne informuje záujemcov o podmienkach poskytovania sociálnej služby, o forme, rozsahu a aj o výške úhrady.
- Poskytovateľ sociálnej služby prostredníctvom zodpovedného zamestnanca informuje ešte pred uzavretím zmluvy záujemcu, resp. prijímateľa o určitých

právach aj povinnostiach, ktoré z nej vyplývajú a dáva mu možnosť slobodného (ničím nepodmieneného) výberu (informovaného rozhodnutia/súhlasu), či ponúkanú sociálnu službu chce využiť.

- Z hľadiska naplnenia „inštitútu informovaného rozhodnutia“ je dôležitá zrozumiteľnosť informácií. Pre záujemcu, resp. prijímateľa (bez príslušného vzdelania) sú informácie presýtené odbornými termínmi cudzie. Kritériom zrozumiteľnosti informácie by nemalo byť to, „čo zodpovedný zamestnanec záujemcovi, resp. prijímateľovi povedal, ale to, čo on pochopil“. Informačná dostupnosť znamená „ušiť informáciu na mieru“ zohľadňujúc pri tom vekový, rozumový a vôľový status záujemcu, resp. prijímateľa, v úzkej spojitosti s jeho zdravotným stavom.
- Pri sociálnych službách krízovej intervencie nízkoprahového charakteru je dôležité klást' dôraz na ľahkú dostupnosť informácií aj z hľadiska miesta, kde sa osoba zdržiava.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Poskytovateľ dáva pozor, aby si záujemca, resp. prijímateľ bol plne vedomý danej situácie a dospel k dobrovoľnému rozhodnutiu na základe poskytnutých, dostupných informácií.
- Nie je prípustné, aby poskytovateľ TSS:
 - aktívne nespocoval s miestnou komunitou,
 - nemal spracované informácie pre záujemcov o sociálnu službu zrozumiteľnou formou, aby informácia nebola pre nich pochopiteľná,
 - neponúkal záujemcom prehľadovú informačnú databázu služieb v komunite s cieľom nadväznosti a kontinuity využívania bežných, prirodzených zdrojov komunity,
 - zanedbával význam sociálneho poradenstva, ktoré sa poskytuje na samosprávnych úradoch ako prirodzená súčasť každého druhu sociálnej služby, aj keď mimo samotný výkon terénnej sociálnej služby (napr. opatrovateľskej vykonávanej v domácnosti jej prijímateľa).

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 sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- V sociálnych službách krízovej intervencie poskytujúcich službu osobitne ohrozeným skupinám (napr. ľudia bez domova, osoby pracujúce v oblasti prostitúcie, obeť, na ktorých je páchané násilie a pod.) zákon taxatívne neurčuje uzatváranie zmluvy písomnou formou. Zámerom je dodržanie diskretnosti a anonymity prijímateľov sociálnych služieb tohto druhu vychádzajúc zo zásady ich nízkoťahovosti (napr. pri TSS krízovej intervencie). Je na poskytovateľovi, akým spôsobom a formou bude dokumentovať proces začatia, resp. ukončenia poskytovania sociálnej služby (napr. formou kontraktu o spolupráci, dohody o spolupráci, atď.).
- Ak je zmluva dohodnutá ústne, prijímateľ sociálnej služby musí byť informovaný a musí súhlasiť s formou, vecným rozsahom a ďalšími zmluvnými podmienkami (napr. možné dôvody ukončenia sociálnej služby v prípade nespôlupráce).

- Poskytovateľ sociálnej služby má transparentne spracovaný a zverejnený postup pri uzatváraní zmluvy, ktorý je zrozumiteľný.
- Poskytovateľ kladie primárny dôraz na slobodný výber osoby, ktorá by mala byť prijímateľom sociálnej služby, nie na preferencie jeho rodinných príbuzných alebo iné osoby (napr. zástupcovia obce, priatelia a pod.).
- Záujemca o sociálnu službu musí byť oboznámený s obsahom zmluvy. V prípade, ak nie je schopný pochopiť právny text zmluvy, je potrebné mu obsah vysvetliť pre neho prijateľnou formou.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ má definované postupy pri uzatváraní zmlúv o poskytovaní iných činností, ktoré nemôžu byť predmetom zmluvy o poskytovaní sociálnej služby (§15 ods. 3 zákona); ďalej postupy pri jednostrannom vypovedaní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zo strany poskytovateľa a pri zabezpečovaní náhradného, resp. nadväzujúceho riešenia.
- Pri sociálnych službách podmienených odkázanosťou (v tejto skupine opatrovateľská služba) je súčasťou zmluvy aj výpočtový list. Poskytovateľ má zverejnený postup výpočtu úhrady, vrátane súm za iné činnosti, ak ich poskytuje.
- V prípade, že je k dispozícii plná moc, prípadne generálna plná moc, v maximálne možnej miere sa poskytovateľ snaží vťahovať budúceho prijímateľa do úvodných fáz spolupráce, kedy sa stanovujú pravidlá pre budúce poskytovanie sociálnej služby v jeho prirodzenom prostredí.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Aby zmluva neobsahovala podstatné náležitosti: predmet (druh a formu) poskytovanej sociálnej služby, miesto poskytovania a výšku úhrady.
- Aby poskytovateľ komunikoval výhradne s rodinnými príslušníkmi alebo

opatrovníkom a nie priamo so záujemcom, resp. žiadateľom o sociálnu službu.

- Aby poskytovateľ nemal pre prípad jednostranného vypovedania zmluvy z vlastnej strany určené pre prijímateľa alternatívne riešenie.
- Aby splnomocnená osoba zneužívala plnú moc, príp. obmedzenie budúceho prijímateľa sociálnej služby na právne úkony limitovaním až zamedzením jeho aktívnej účasti na dojednávaní pravidiel spolupráce pri poskytovaní sociálnej služby v jeho prirodzenom prostredí (zjednodušenie vyjednávania komunikáciou s rodinou, známymi).
- Aby sa zamieňala možnosť uzatvárania ústnej zmluvy s možnosťou nedohadovať podmienky spolupráce, čím sa marí vynúiteľnosť plnenia práv a povinností zmluvných strán.
- Aby bola možnosť vykonávať úkony podpory a pomoci mimo rámca tých, ktoré sú dojednané v zmluve („niečo na papieri, iné v realite“), nakoľko takáto prax robí situáciu pre obe strany nevyspytateľnou, prináša riziko straty kontroly nad poskytovaním sociálnej služby.

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:

§2 ods. 6, §7, §84

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Znamená maximálne zhodnocovanie odborného pokroku a poznania v spoločenských vedách a v praxi sociálnych služieb v prospech ich prijímateľov, rodín, iných zainteresovaných aktérov, ale aj v prospech profesionálneho rastu samotných zamestnancov poskytovateľov.
- Znamená vysoko individualizovanú prácu v rodinnom alebo prirodzenom prostredí prijímateľa sociálnej služby.
- Ide aj o implementáciu inovatívnych poznatkov, využívanie modernej techniky, informačných a komunikačných technológií a prostriedkov pre poskytovanie samotných úkonov sociálnej služby za účelom podpory komunikácie prijímateľov s ich príbuznými a známymi, či na dokumentovanie jednotlivých postupov a rozličných údajov (napr. monitorovanie potreby pomoci dištančnou formou, využívanie informačných a komunikačných technológií pri augmentatívnych a alternatívnych formách komunikácie, využívanie softwarov, aplikácií, a pod.).
- Poskytovateľ má dostatočný počet kvalifikovaných zamestnancov, odborne spôsobilých zabezpečovať odborné činnosti vymedzené zákonom pre daný druh služby.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Pri skupine TSS je dôležité mať na zreteli jej priamy výkon v teréne (konatívna zložka sociálnej služby), ale aj podpornú zložku, ktorá má komplexný a mediačný charakter.
- Uvedomenie si, že samotné poskytovanie terénnej, teda komunitne organizovanej sociálnej služby, automaticky neznamená začlenenie prijímateľa do komunity; že k reálnemu začleneniu je často dôležité sieťovanie rozličných organizácií a profesií.
- V terénnych programoch a službách (najmä službách krízovej intervencie) je potrebné mať „synchronizovanú“ optiku, t. j. chápať prijímateľov morálne neutrálnym spôsobom (nerozdeľovať ich na „šikovných, snaživých“ vs. „beznádejné prípady“, ktorým sa nedá pomôcť alebo ich treba meniť; pri sociálnych službách dlhodobej starostlivosti nestigmatizovať - nehovoriť skupinovo o dementných, ležiacich,...).

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Chápať TSS len ako priamy výkon v teréne, bez zabezpečenia podporného prostredia a koordinácie výkonu činnosti v teréne.
- Podceňovať potrebu vzdelávania a ďalšieho rozvoja zamestnancov TSS s odôvodnením, že nepokrývajú komplexné potreby podpory a pomoci prijímateľov a vykonávajú „len“ menej kvalifikované odborné činnosti (napr. základné sociálne poradenstvo, pomoc odkázaným osobám pri bežných denných činnostiach...).
- Dávať si pozor na riziko budovania závislosti prijímateľa sociálnej služby na terénnom pracovníkovi.
- Ustrážiť nadmernú fyzickú námahu zamestnancov v domácom prostredí imobilných prijímateľov; nevyužívať komplementárne, doplnkové služby „uľahčujúce“ starostlivosť o takýchto prijímateľov – napr. požičovňu kompenzačných pomôcok,...).

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

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 33 až 40 a § 57 sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania. Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden

klúčový 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 danej skupine SS? / Ako mu rozumieť?

- Zákon taxatívne definuje, u ktorých druhov a foriem sociálnych služieb nie je povinnosť vypracovávať individuálne plány. Týka sa to viac ako polovice druhov sociálnych služieb zaradených do skupiny TSS vymenovaných v úvode.
- Zo skupiny TSS má poskytovateľ taxatívnu povinnosť realizovať individuálne plánovanie len u služby včasnej intervencie a v rámci podpory samostatného bývania.
- Ak sa prijímateľovi poskytuje podpora samostatného bývania a je osobou s ťažkým zdravotným postihnutím alebo je odkázaný na pomoc inej fyzickej osoby, súčasťou individuálneho plánovania je aj plán sociálnej rehabilitácie.
- Keďže terénna forma sociálnej služby je zo svojej podstaty vysoko individualizovaná, musí vychádzať z potrieb a osobných cieľov prijímateľov sociálnej služby. Preto treba jej priebeh primerane plánovať. Individuálny plán je prostriedok podporujúci proces zmeny, cez ktorý sa dosiahnu stanovené ciele a naplnenie potrieb - zmena nepriaznivej situácie, v ktorej sa prijímateľ sociálnej služby nachádza.
- Pri niektorých druhoch TSS môže prebehnúť plánovanie jednorázovo, ústne. Ide hlavne o sociálne služby jednorázové, poskytované krátkodobu (napr. sociálne poradenstvo) alebo o úkony v rámci nízkoprahových služieb (napr. výmena striekačiek). U služieb s dlhodobou podporou sa individuálna pomoc, podpora, úkony písomne zaznamenávajú, čo sa môže zo svojej podstaty považovať za napĺňanie individuálneho plánu, aj keď to zákon takto explicitne

nepomenováva (napr. pri opatrovateľskej službe).

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Základnou podmienkou individuálneho plánovania je komunikácia medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancom v teréne. V prípade neschopnosti komunikácie je vhodné využívať augmentatívne a alternatívne formy komunikácie.
- Do individuálneho plánovania môže byť zapojená rodina, susedia, priatelia, teda všetci z prirodzeného prostredia prijímateľa.
- Individuálne plánovanie môže mať charakter kreatívnej, tvorivej činnosti a jeho dokumentácia môže byť spracovaná napr. formou obrázkov, fotiek, atď..
- V rámci individuálneho plánovania je dôležité rešpektovať a zaznamenávať a vyhodnocovať dynamiku a rozsah zmien, ku ktorým dochádza v procese napĺňania individuálneho plánu (napr. pri poskytovaní sociálnej služby včasnej intervencie pre deti od 0 do 7 rokov veku).

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Najväčším rizikom individuálneho plánovania je formalizácia, keď úsilie poskytovateľa je zamerané najmä na vyhovieť požiadavkám zákona, na formálny proces (napr. jeho dokumentáciu), nie na výsledok.
- Nie je prípustné podriaďovať potreby a osobné preferencie prijímateľa prevádzkovým možnostiam a iným limitom poskytovateľa (napr. nedostatok opatrovateľiek, terénnych sociálnych pracovníkov) a „navigovať“ prijímateľa (a jeho rodinu) k riešeniu pobytovou formou.
- V prípade opatrovateľskej služby nie je prípustné prezentovať ju primárne ako nástroj podpory a pomoci pre osoby v nižších stupňoch odkázanosti.
- Rovnako nie je prípustné, aby sociálna služba nahrádzala bežne dostupné

iné verejné služby (napr. kosenie trávnik, odpratávanie snehu) v snahe komplexne vyhovieť predstávam a preferenciám prijímateľa.

1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej 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 sieťovaní 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 ods. 2 písm. a); §7 písm. b); §9, §21

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ TSS uznáva, že prijímateľ napriek nepriaznivej sociálnej situácii (napr. z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, zníženej sebestačnosti)

zostáva jedinečnou individualitou s vlastnou životnou históriou, súčasnosťou, s určitými schopnosťami, vedomosťami, zručnosťami, ktoré by sa vplyvom poskytovanej sociálnej služby nemali znižovať, ale naopak – kultivovať a rozvíjať, minimálne udržiavať alebo účinne brániť ich rýchlemu regresu.

- Aktivizácia sa realizuje podľa schopností a možností prijímateľa, spoluprácou s rodinou, obcou a komunitou. Kľúčovou hodnotou je podpora zvyšovania aktívnej účasti prijímateľov TSS pri definovaní ich vlastných potrieb, ktoré im môžu pomáhať tieto služby saturovať.
- V rámci TSS (najmä opatrovateľskej služby) je dôležité prepájanie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, najmä s agentúrami domácej ošetrovateľskej starostlivosti (ADOS) poskytujúcimi alebo zabezpečujúcimi fyzioterapiu s cieľom udržania, podpory a obnovy funkčnej zdatnosti a spomalenia progresie choroby. Poskytovateľ TSS sa zameriava na podporu prijímateľa k svojpomoci ponukou programov zručností, tréningov (napr. tréningov pamäti).
- Poskytovateľ TSS dbá na previazanosť sociálnych služieb a nadväzujúcich služieb, najmä zdravotníckych (psychiatria, psychológia, odborní lekári a pod.), tiež napr. na previazanosť na vzdelávacie inštitúcie pri službe včasnej intervencie zameranej na podporu multidisciplinárnej spolupráce subjektov zaoberajúcich sa výchovou a vzdelávaním pri odbornej starostlivosti o deti a ich rodiny.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- V záujme rozvoja a náviku zručností, aktivizácie, schopností a posilňovania návykov pri sebaobsluže, pri úkonoch starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách je dôležité maximálne využívať prirodzené zdroje v rodine a v komunite. Sociálna rehabilitácia je nástrojom na podporu samostatnosti, sebestačnosti a nezávislosti.
- Poskytovateľ TSS v maximálnej možnej miere podporuje prijímateľa v jeho nezávislosti a sebestačnosti. Dôležité je pravidelne aktualizovať individuálny plán (opatrovateľský plán) prijímateľa vzhľadom k jeho schopnostiam a zručnostiam. Každá zmena pritom vychádza z podnetu a potrieb prijímateľa a

je s ním konzultovaná.

- Ak poskytovateľ považuje za dôležité motivovať prijímateľa k väčšej aktivite v oblasti využívania bežných zdrojov v komunite, predkladá prijímateľovi vhodnú ponuku možností podpory.
- Poskytovateľ aktívne spolupracuje s miestnou komunitou, s inštitúciami, ktoré poskytujú bežné služby verejnosti. Vzhľadom k cieľovej skupine prijímateľov TSS napr. iniciuje a podporuje integráciu prijímateľov do školy, do záujmových spolkov, kultúrnych akcií a pod.

Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Prílišná iniciatíva poskytovateľa TSS a potláčanie rozhodovacích schopností a možností prijímateľa sociálnej služby.
- Nedostatočné prihliadanie na individuálne potreby prijímateľa.
- Nezapájanie a nevyužívanie prirodzených zdrojov v rodine a komunite v rámci sociálnej rehabilitácie.
- Absencia, resp. podceňovanie významu prepojenia na nadväzujúce verejné služby (napr. zdravotníctva, školstva, verejnej dopravy, a pod.)

1.7 Kritérium: Podpora pri zabezpečovaní 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 poskytovať 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:

§7, §15, §16, §22

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Aj keď sa v zákone vzťahuje štandard najmä na poskytovateľa pobytovej sociálnej služby, nie je explicitne uvedené, že sa neuplatňuje aj pri TSS, nakoľko väčšinou starostlivosť o zdravie odkázanej osoby pomáhajú zabezpečovať rodinní príslušníci. V prípade, ak ide o osamelé, zraniteľné a vylúčené cieľové skupiny, poskytovateľ TSS aktívne pomáha a podporuje prijímateľa pri napínaní jeho práva na zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti. Na strane druhej, pri TSS môže poskytovateľ poskytovať prijímateľovi informácie a konzultácie o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch.
- V rámci TSS a podpory pri zabezpečovaní zdravotnej starostlivosti poskytovateľ TSS spolupracuje v rámci manažmentu prípadu s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti (napr. s ošetrovateľom, lekárom, ADOS-om, pediatrom, psychiatrom, fyzioterapeutom a pod.)
- Čo je pre napínanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?
- Poskytovateľ TSS participuje na tvorbe a podpore fungovania sietí podpory a pomoci okolo prijímateľa, vrátane organizácií zdravotnej starostlivosti, pričom dôraz sa kladie na hospodárnosť krokov, hlavne na efektívne hospodárenie s časom a finančnými prostriedkami. Pri tvorbe plánu pomoci sa rešpektujú priania a názory prijímateľa TSS. Pomoc v prepojení na zdravotné služby má byť pre prijímateľa bezpečná a neriziková, včasná, účinná, spravodlivá a zameraná na jeho vlastné priania.
- Výzvou je zabezpečovanie zdravotnej starostlivosti u TSS krízovej intervencie

(napr. u osôb bez domova, s ohľadom na ich starnutie a zvyšujúcu sa incidenciu zdravotného postihnutia).

- Dôležité je, aby poskytovateľ TSS zabezpečoval u starších ľudí s pridruženými duševnými chorobami a dlhodobo nepriaznivým zdravotným stavom v spolupráci s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti integrovanú sociálno-ošetrovateľskú starostlivosť.

Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Nezaoberať sa otázkami zdravia a zdravotnej starostlivosti prijímateľov TSS s odôvodnením, že sa týkajú len pobytových poskytovateľov sociálnych služieb, a tým neprístupovať k poskytovaniu starostlivosti komplexne a koordinovane.
- Nesprostredkovať prijímateľom TSS krízovej intervencie aktívnu podporu pri realizácii ich práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti.

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 ods. 3 písm. b); §10

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Požiadavky na spoľahlivosť a bezpečie môžu byť v sociálnych službách narušené neočakávanými udalosťami - krízovými a rizikovými situáciami, ku ktorým dochádza náhle a nie vždy sa im dá úplne zabrániť (napr. prechodný nedostatok personálu, požiar, vyčerpanie finančných rezerv, náhla zmena zdravotného stavu prijímateľa a pod.).
- Pri TSS (najmä pri opatrovateľskej službe poskytovanej v domácnosti prijímateľa) také krízové situácie ako požiare, povodne či iné živelné pohromy poskytovateľ nemusí riešiť, nakoľko za bezpečnostné opatrenia v priestoroch, v ktorých sa takáto sociálna služba poskytuje, je zodpovedná rodina, resp. vlastník nehnuteľnosti. Do úvahy však prichádzajú iné krízové situácie, ktorými sa musí poskytovateľ zaoberať, napr. nájdenie mŕtveho prijímateľa; situácia, keď prijímateľ neotvára domácnosť; situácia, keď opatrovateľka cíti plyn; agresívny prijímateľ; úraz zamestnanca pri výkone sociálnej služby v teréne;

poškodenie majetku prijímateľa; zistenie násilia páchaného na prijímateľovi; a iné rôzne situácie.

- Poskytovateľ TSS vypracováva krízový plán, ktorý je súhrnom krízových opatrení a postupov k riešeniu konkrétnej krízovej situácie.
- Pre konkrétneho prijímateľa TSS sa vypracováva rizikový plán týkajúci sa situácií, v ktorých mu hrozí riziko. Rizikový plán obsahuje popis rizikových situácií (napr. kúpanie vo vani, prechádzka po okolí, používanie elektrospotrebičov a pod.) a nebezpečie, ktoré prijímateľovi pri nich hrozí (napr. v kúpeľni riziko pádu; pri prechádzke v okolí jazera riziko utopenia; pri elektrospotrebičoch úraz elektrickým prúdom, a pod). Uvádza sa, či k podobnej situácii v minulosti došlo, čo pomáha ustanoviť pravdepodobnosť rizika. Popíšu sa konkrétne kroky, ktoré poskytovateľ a prijímateľ musia urobiť, aby minimalizovali riziko.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Identifikovať krízové a rizikové situácie, ktoré pri poskytovaní TSS môžu prísť do úvahy (register situácií, ktoré majú charakter krízy a je potrebné okamžite konať).
- Na identifikované krízové situácie mať spracované postupy, ako v danej situácii zamestnanec v teréne má postupovať, koho kontaktovať a pod.
- Register krízových situácií aktualizovať aj na základe vzniknutých nových situácií, ktoré budú vyžadovať spracovanie metodických postupov na tieto situácie.
- Spolupracovať s krízovými štábmi (napr. pri živelných pohromách ako povodeň, požiar), informovať krízové štáby, resp. v rámci spolupráce im odovzdať zoznam imobilných a osamelých prijímateľov v domácnostiach (v širšom teréne) tak, aby sa v prípade živelných pohrôm a iných rizikových situácií mohli k nim v rámci záchranných akcií včas dostať.
- U imobilných prijímateľov opatrovateľskej služby mať upravený „kľúčový režim“ (prevzatie kľúčov od bytu prijímateľa) pri potrebe vstupu do bytu.

- Pravidelne preškoľovať zamestnancov o postupe pri krízových a rizikových situáciách vyskytujúcich sa pri práci „v teréne“.
- Vymedziť rizikové situácie kvalitne a profesionálne, aby vytvárali pre prijímateľa bezpečie a zároveň rešpektovali jeho slobodu a možnosť voľby (nakoľko „bežný život bez rizík nie je možný“).
- Zabezpečiť, aby pri vymedzení okruhu rizík a ich miery, rovnako pri príprave postupov, ktoré riziko/riziká minimalizujú, bol okrem prijímateľa prítomný aj kľúčový pracovník (pokiaľ je stanovený) a ďalší ľudia, ktorí v danej situácii môžu pomôcť.
- Vymedzenie miery rizika/rizík u prijímateľa (príprava rizikového plánu) je súčasťou individuálneho plánu.
- Minimalizácia predvídateľných rizík u prijímateľov.
- V TSS krízovej intervencie v prirodzenom prostredí s identifikovanými rizikami u prijímateľa alebo jeho rodiny či komunity (agresivita, závislosť, atď.) realizovať intervenciu vo dvojici (sociálny pracovník s terénnym pracovníkom).

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Formálne pristupovať a podceňovať potencionálne riziká na strane prijímateľov a vznik možných krízových situácií na strane poskytovateľov TSS s odvolávaním sa na prostredie, v ktorom sa sociálna služba poskytuje („terén a jeho riziká nemá poskytovateľ pod kontrolou“).
- Nedokumentovať krízové situácie z terénu (vnímať to ako nadbytočnú administratívnu záťaž), čím chýbajú podklady pre vylepšenie mechanizmu ich efektívneho budúceho riešenia a riadenia.
- Nemať určené postupy pre riešenie mimoriadnych krízových a rizikových situácií.
- Prílišný ochranársky prístup znemožňujúci inkluzívne aktivity prijímateľov ako prevencia nezávládania rizikových/krízových situácií.

- Nemať riziká „pod kontrolou“, čo je nevyhnutné pre dosahovanie rovnováhy medzi bezpečnosťou prijímateľa a existujúcim rizikom.

1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania. Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyvolená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

Príslušné ustanovenia zákona:

§6 ods. 2 písm. a)

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Pravdepodobnosť výskytu problémového správania (napr. ignorovanie spoločenských noriem, negativizmus, agresia, autoagresia a iné prejavy) sa u človeka zvyšuje, pokiaľ nie sú naplnené jeho základné potreby. Pomoc prijímateľovi by potom mala byť snahou identifikovať tie potreby, ktoré nie je schopný sám si naplniť a poskytnúť mu dostatočnú mieru podpory pri ich uspokojovaní, a to aj v prípade, že je poskytovaná v jeho prirodzenom prostredí.

- 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.).

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Rešpektovať základné ľudské práva a slobody (a k tomu prislúchajúcu zodpovednosť), rešpektovať rozhodnutie prijímateľa o spôsoboch riešenia vlastnej situácie.
- Zamedzenie manipulácii a zlému zaobchádzaniu s prijímateľom zo strany poskytovateľa a jeho zamestnancov, hlavne v prípade prijímateľov obmedzených alebo zbavených spôsobilosti na právne úkony.
- V komunikácii s prijímateľom, ktorý má určité obmedzenia rozumových schopností (demencia, mentálne postihnutie), je dôležité vychádzať z predpokladu, že neštandardné správanie má skrytý význam - napr. reagovanie na určitú situáciu alebo snaha o vyjadrenie pocitov. Poskytovateľ by mal tento skrytý význam identifikovať, pochopiť a ponúknuť prijímateľovi praktickú pomoc alebo zdieľanie pocitov.
- Zlým zaobchádzaním môže byť v určitých situáciách aj konanie personálu „v dobrej viere“, bez uvedomovania si škodlivosti svojho konania na prežívanie a správanie prijímateľa (napr. podvádzanie – použitie nejakej formy oklamania, podvedenia prijímateľa s cieľom, aby urobil to, čo si poskytovateľ praje; infantilizácia – prístup poskytovateľa vychádzajúci z presvedčenia, že dospelí ľudia alebo ľudia vysokého veku s obmedzenými rozumovými schopnosťami „sú ako malé deti“ a preto je vhodné sa k nim správať ako k deťom, že je to prejav láskavosti; zastrášovanie – vzbudzovanie strachu u prijímateľa s cieľom donútiť ho k požadovanému správaniu alebo naopak, od určitého správania ho odradiť; ponižovanie – správanie poskytovateľa, ktorým poukazuje na

neužitočnosť, bezcennosť prijímateľa, napr. s ohľadom na jeho vek, vzhľad, zdravotné postihnutie alebo akékoľvek obmedzenie).

- Mať čo najviac informácií o problematike násilia, týrania a zneužívania v rodine a o možnostiach pomoci jeho obetiam.
- Vyhľadávať a povzbudzovať prijímateľov postihnutých násilím, týraním a zneužívaním, aby o ňom hovorili a hľadali u poskytovateľa možnú pomoc a podporu.

Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Nadmerné využívanie reštriktívnych opatrení (v záujme ochrany prijímateľa), kedy už môže ísť o týranie a zneužívanie.
- Použitie reštriktívnych postupov skôr, ako sa využili terapeutické a iné podporné intervencie zamerané na správanie a prežívanie prijímateľa.
- Používanie telesných trestov za určité správanie, psychologické týranie, neposkytnutie jedla alebo pitia, slovné urážky a pod.
- Neinformovať o existujúcich možnostiach pomoci a podpory obetiam násilia (najmä domáceho) a o možnostiach zásahov voči páchatelom.

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:

§7 písm. a)

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Vyjadrenie spokojnosti/nespokojnosti s poskytovanou sociálnou službou dáva obraz o tom, či sociálna služba zodpovedá potrebám prijímateľov. Je to dôležitý zdroj informácií o možnostiach, ako sociálnu službu zlepšiť. Prieskum spokojnosti /nespokojnosti možno považovať za nástroj „kontroly“ prijímateľa nad sociálnou službou, ktorá mu je poskytovaná.
- Sťažnosť je obranou proti neoprávnenému zásahu do práv a právom chránených záujmov prijímateľa sociálnej služby.
- Poskytovateľ má vypracované pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností.
- Korektné, účinné, rýchle (bez zbytočných priesťahov) vybavenie sťažností zabezpečuje poskytovateľovi TSS dobrú povesť a vysokú kvalitu poskytovaných sociálnych služieb.
- V prípadoch, keď prijímateľ má problémy s komunikáciou, zabezpečuje poskytovateľ sťažovateľovi k dispozícii tlmočníka.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Viest' personál k chápaniu pozitívneho významu sťažností, či iných foriem spätnej väzby prijímateľov pre ďalší rozvoj kvality poskytovaných TSS.
- Podporovať objektivizáciu procesu vyjadrovania ne/spokojnosti so sociálnou službou (napr. v prípade opatrovateľskej služby, kedy je opatrovateľka dlhodobou „jedinou“ kontaktnou osobou prijímateľa, využiť pre účely zisťovania aj iného zamestnanca, napríklad koordinátora opatrovateľskej služby, či inú opatrovateľku).
- Zabezpečiť, aby prijímatelia boli zrozumiteľne oboznámení s postupom podávania sťažností a s pravidlami ich vybavovania (existujúce formy – písomne, ústne, anonymne do schránky a pod.; komu sťažnosť podať; kto

a ako sťažnosť vybaví). Za uvedeným účelom využívať alternatívne formy informovania (napr. primeraná veľkosť písma, umiestnenie informácie, používanie Braillovho písma, piktogramov a pod.).

- Poučiť prijímateľov o možnosti obrátiť sa v prípade nespokojnosti s vybavením sťažnosti k nadriadeným alebo nezávislým orgánom (Komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím, verejný ochranca práv, obec, VÚC, NKÚ, ISV a pod.). Pravidlá pre vybavovanie sťažností obsahujú kontakty na tieto orgány.
- Všetky sťažnosti je potrebné evidovať a vybaviť písomne, pričom odpoveď musí byť adresátovi zrozumiteľná; písomná odpoveď môže byť objasnená aj v osobnom rozhovore, a to buď v domácnosti prijímateľa alebo na príslušnom úrade.
- Analyzovať sťažnosti a poznatky využívať pre zlepšenie kvality poskytovanej TSS.
- Poskytnúť sťažovateľovi možnosť zvoliť si nezávislého zástupcu, ktorý ho bude pri vybavovaní sťažnosti zastupovať.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Podceňovanie problematiky podávania sťažností a vyjadrovania ne/spokojnosti s poskytovanými TSS s odôvodnením, že sú v domácom (prirodzenom) prostredí prijímateľov neopodstatnené.
- Absentujúce, nejasné alebo nezrozumiteľné (príliš komplikované) pravidlá podávania a vybavovania sťažností, absencia niektorých pravidiel (napr. chýbajúca doba na vybavovanie sťažností).
- Slabá až chýbajúca informovanosť personálu o postupoch a pravidlách pre podávanie sťažností v TSS; neschopnosť poskytnúť prijímateľovi potrebné informácie ohľadom možnosti podávania sťažností.
- Ústne sťažnosti nie sú dostatočne zaznamenané, v prípade prijímateľov, ktorí majú problémy s komunikáciou sa nevyužívajú alternatívne formy komunikácie.

- Nie je zavedená písomná evidencia sťažností, ústne sťažnosti nie sú vybavované písomne.
- Personál podľa vlastnej úvahy niektoré sťažnosti neviduje s odôvodnením, že nie sú podstatné, že ide skôr o pripomienku a nie o sťažnosť.
- Vnímanie sťažností ako niečoho negatívneho, nie ako možnosť robiť zmenu podľa prania prijímateľa.

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

Štandard:

Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnych služieb v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnych služieb a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb.

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§6 ods. 2 písm. b); §105 ods. 2

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Dobrá informovanosť je základnou podmienkou pre dostupnosť a prehľadnosť TSS. Informačný materiál má ponúknuť informácie o tom, pre koho sú TSS určené, čo je ich cieľom (udržať záujemcu alebo prijímateľa v domácom, prirodzenom prostredí), kde o TSS môžu záujemcovia požiadať.
- Informácie sú prístupné tým, ktorým sú určené (záujemca, prijímateľ, rodina, iné osoby); sú uvedené zrozumiteľnou formou a zverejnené rôznymi formami: leták, výročná správa, v brožúrach rôznych organizácií, informácie v rozhlase, internetová stránka, v adresári miestnych poskytovateľov sociálnych služieb, a pod.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ TSS má písomne vypracovaný materiál, ktorý obsahuje všetky základné informácie dôležité pre informované rozhodnutia záujemcu či jeho blízkych.
- Poskytovateľ TSS zabezpečí umiestnenie verejne prístupných informácií o poskytovanej službe tak, aby sa k nim záujemca, jeho rodina a známi ľahko dostali.
- Informácie sú aktuálne a pravdivé. Dôležité je overovať si zrozumiteľnosť a dostupnosť poskytovaných informácií, v prípade potreby využívať alternatívne spôsoby a metódy komunikácie.

- Dostupné informácie poskytujú záujemcovi či jeho blízkym istotu, že sociálna služba bude poskytovaná profesionálne a bezpečne (napr. z dôvodu, že zamestnanec vstupuje do domácnosti prijímateľa).
- Verejne prístupné základné informácie obsahujú najmä: oficiálny názov poskytovateľa, právnu formu, IČO, štatutárneho zástupcu a zodpovedného pracovníka, adresu sídla poskytovateľa, miesto poskytovania TSS, telefonický kontakt, ciele a princípy sociálnej služby, cieľovú skupinu, podmienky poskytovania či cenu.
- Informácie týkajúce sa oblasti zdravia, či informácie osobného charakteru sú poskytované odborným spôsobom a na to určeným kompetentným pracovníkom.

Na čo si dávať pozor pri napínaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Aby boli informačné materiály svojou formou a obsahom prispôsobené najmä požiadavkám príbuzných alebo iných organizácií, nie potrebám samotnej cieľovej skupiny TSS.
- Zverejňovať, resp. poskytovať nejednoznačné základné informácie, v rôznych obmenách, niekedy až protirečivé.
- Nemať spracovanú vlastnú výročnú správu, spoliehať sa len na výročnú správu zriaďovateľa (obce, VUC), ktorá však informácie o poskytovaných druhoch a formách TSS neobsahuje v takej štruktúre a podrobnostiach, ako je pre záujemcu, prijímateľa a jeho blízkych potrebné.
- V prípade domácej opatrovateľskej služby sa pri poskytovaní informácií z oblasti zdravia, či informácií osobného charakteru spoliehať výlučne na opatrovateľský personál pôsobiaci v domácom prostredí prijímateľa.

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

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby umožní, aby prijímatelia sociálnej služby mohli slobodne a bez cenzúry využívať u poskytovateľa dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email a internet). Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľov sociálnej služby na súkromie pri komunikácii. Poskytovateľ sociálnej služby vytvorí podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkuje im potrebnú podporu tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania. Poskytovateľ sociálnej služby umožní prijímateľom pobytovej sociálnej služby prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať v objekte poskytovateľa sociálnej služby (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia.

Príslušné ustanovenia zákona:

§6 ods. 3 (nepriamo); čl. 16 Ústavy SR; čl. 22 OSN Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Aj keď sa kritérium a štandard týka predovšetkým pobytových sociálnych služieb, nepriamo súvisí aj s TSS poskytovanými v prirodzenom prostredí prijímateľa (v domácnosti, na ulici, atď.).
- Čo sa týka práva na nenarušovanie osobného priestoru a práva na súkromie, pri TSS poskytovanej v domácnosti prijímateľa ide o:
 - vstup do obydľia (Ústava SR zaručuje nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia; poskytovateľ TSS nemá právo bez vyzvania vstúpiť do bytu/

domu, taktiež nemá právo proti vôli prijímateľa žiadať kľúč od bytu/domu);

- pri zabezpečovaní prác v domácnosti sa opatrovatel'ka dohodne s prijímateľom, čo chce v rámci úkonov starostlivosti o domácnosť realizovať; nevykonáva nič nad dohodnutý rámec - bez súhlasu prijímateľa neotvára zásuvky, skrine, nemanipuluje s osobnými vecami prijímateľa, nevyhadzuje z chladničky potraviny, atď.;
- bez dohody s prijímateľom, ktorá je súčasťou opatrovateľského plánu, sa nevykonávajú služby v domácnosti bez jeho prítomnosti;
- pri poskytovaní úkonov osobnej hygieny, starostlivosti na lôžku a pri podobných úkonoch poskytovateľ TSS postupuje tak, aby bolo chránené súkromie a dôstojnosť prijímateľa.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Zachovanie intimity prijímateľa pri úkonoch osobnej hygieny, prítomné sú len osoby, ktoré sú nevyhnutné.
- V byte alebo dome prijímateľa sa zamestnanec poskytovateľa pohybuje len tam, kde prijímateľ súhlasí.
- O živote prijímateľa a o poskytovaných službách zamestnanci poskytovateľa nehovoria s ľuďmi z okolia, ani s rodinou, pokiaľ si to prijímateľ nepraje, resp. pokiaľ prijímateľ neudelí k tomu súhlas.
- Pri riešení akútne vzniknutých situáciách je partnerom poskytovateľa primárne prijímateľ TSS.
- Pri TSS KI má prijímateľ právo zostať v anonymite, čo neovplyvní priebeh a kvalitu poskytovanej sociálnej služby.
- Rozhodnutie prijímateľa o odovzdaní kľúčov od bytu/domu je dobrovoľné a v plnom rozsahu rešpektované.
- V prípade úmrtia prijímateľa, ktorý dal súhlas k odovzdaniu kľúčov od bytu/domu, sa kľúč odovzdá určenej kontaktnej osobe. Ak prijímateľ nemá pozostalých, kľúč je odovzdaný poskytovateľovi.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Nerešpektovať potrebu zabezpečenia súkromia pri úkonoch osobnej hygieny prijímateľa.
- Nerešpektovať dohodnutý spôsob a rozsah manipulácie s majetkom či s osobnými vecami prijímateľa.
- Nerešpektovať pravidlá, pomery a zvyklosti prijímateľa.
- Nemať ustanovený postup odovzdávania a prevzatia kľúčov od bytu/domu prijímateľa; odovzdať/poskytnúť kľúče neoprávnenej osobe; neoznamiť prijímateľovi stratu kľúčov.
- Ak opatrovatel'ka vyberie zásielku z poštovej schránky a otvorí ju, a to bez dohody s prijímateľom (čo musí byť zdokumentované v pravidlách spolupráce).

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, profesionálnemu 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:

§2 ods. 1 písm. b); §6 ods. 2 písm. a)

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Právo na nezávislý spôsob života súvisí s právom na zdravie, pretože najviac možná úroveň fyzického a duševného zdravia je podmienkou nezávislosti. Podmienkou nezávislosti je aj naplnenie práva na primeranú životnú úroveň (výživa, hygiena, oblečenie, bývanie). K nezávislému spôsobu života je potrebné mať finančné prostriedky, čo súvisí s príjmom z práce či sociálnym zabezpečením. Právo na nezávislý spôsob života teda chápeme s ohľadom aj na tieto dielčie sociálne práva.
- Právo na život v komunite je súčasťou práva na nezávislý spôsob života; v rámci TSS sa vníma najmä ako zabezpečenie plnohodnotnej pomoci a podpory v prirodzenom prostredí prijímateľa a predchádzanie jeho inštitucionalizácii.
- Život v komunite musí byť prístupný všetkým osobám so zdravotným postihnutím, bez ohľadu na druh a stupeň zdravotného postihnutia.
- Komunitné služby musia byť fyzicky prístupné a finančne dostupné.
- Prijímateľ má mať možnosť rovnocenného prístupu k aktivitám v sociálnej, politickej, ekonomickej a kultúrnej oblasti.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Prijímateľovi sú sprostredkované možnosti zapájania sa do bežného života komunity s primeranou podporou (v prípade osôb so zdravotným postihnutím vrátane poskytovania sociálneho poradenstva o možnostiach podpory cez iné systémy, napr. pomôcky zo zdravotného poistenia, či v rámci peňažných príspevkov na kompenzáciu).
- Zabezpečovanie nadväzných verejných služieb a kontinuity využívania prirodzených zdrojov prijímateľa pre zachovanie bežného spôsobu jeho života (v maximálne možnej miere) a pre predchádzanie závislosti na sociálnej službe vedúcej k novej izolácii a sociálnemu vylúčeniu aj v situácii, keď je sociálna služba poskytovaná v prirodzenom prostredí prijímateľa.
- Koordinované a komplexné poskytovanie integrovaných služieb podporujúcich samostatnosť a nezávislosť.
- Spolupráca s rodinou a sociálnou sieťou prijímateľa, aby sa podporilo zotrvanie v prirodzenom sociálnom prostredí.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Nezabezpečovať a nekoordinovať ďalšie podporné služby zamerané na začleňovanie prijímateľa do komunitného života.
- Nevytvárať a nepodporovať formovanie prirodzenej sociálnej siete prijímateľa; spoliehať sa na to, že zotrvanie v domácom prostredí automaticky znamená, že je prijímateľ sociálne začlenený.
- Neposilňovať prijímateľa v napĺňaní jeho práv podporujúcich nezávislosť (zdravie, život v komunite, primerané zabezpečenie).

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 prinavrátaní 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:

čl. 14 Ústavy SR (každý má spôsobilosť na práva); čl. 12 OSN Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím; §231 zákona č. 161/2015 Z. z. (civilný mimosporový poriadok)

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ TSS v prípade, ak je prijímateľom osoba zbavená alebo obmedzená v spôsobilosti na právne úkony, môže poskytnúť informácie, ako postupovať v procese prinavrátania spôsobilosti na právne úkony.
- Poskytovateľ TSS môže na dané účely podávať odborné stanoviská/vyjadrenia napr. o schopnostiach a zručnostiach prijímateľa sociálnej služby, o miere potrebnej podpory, o práci s rizikom, o prostredí, v ktorom žije.
- Poskytovateľ TSS (jeho zamestnanci) môžu byť účastníkmi procesu v konaní o prinavrátaní spôsobilosti na právne úkony (napr. ako svedok, ktorý zachytil, resp. má prístup k významným skutočnostiam pre dané konanie; môže pomáhať nájsť najlepšie možné právne opatrenie a riešenie, v súlade s vôľou a záujmami prijímateľa a v záujme prevencie nadmerného obmedzenia prijímateľa v jeho právach).
- Poskytovateľ TSS môže pomáhať prijímateľovi spracovať právne podanie na

súd, v ktorom navrhuje vhodné opatrenia pre jeho podporu.

- Poskytovateľ TSS môže byť tiež určitým ochrancom toho, aby nedošlo k nadmernému obmedzeniu prijímateľa v jeho právach.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Poznať právne predpisy upravujúce svojprávnosť, opatrovníctvo, obmedzenie spôsobilosti na právne úkony, konanie vo veciach svojprávnosti a opatrovníctva.
- Uvedomiť si, že každému človeku prináležia základné práva a slobody, ktoré sú garantované medzinárodnými záväzkami a ústavou a sú neodňateľné. Jedným z takýchto práv je aj právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti. Toto právo úzko súvisí so spôsobilosťou osoby na právne úkony, ktoré znamená, že osoba svojimi úkonmi nadobúda práva a berie na seba povinnosti. Táto spôsobilosť môže byť súdom obmedzená, ale žiadna osoba nemôže byť od júla 2016 úplne pozbavená spôsobilosti na právne úkony.
- Pozbavenie alebo obmedzenie spôsobilosti nie je trvalou (nemennou) záležitosťou. Môže byť zmenené tým, že sa zmení situácia prijímateľa (rozsah úkonov, ktoré ne/môže daná osoba vykonávať a preberať za ne zodpovednosť) a spôsobilosť sa buď zúži alebo rozšíri.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- V prípade domácej opatrovateľskej služby podnecovať rodinu k podaniu návrhu na súd na obmedzenie člena rodiny v spôsobilosti na právne úkony. Respektíve, podceňovať v TSS význam poradenstva poskytovaného prijímateľom a rodinám v iniciovaní prinavrátania spôsobilosti so zdôvodnením, že to má opodstatnenie len v pobytových sociálnych službách.
- Pri rozhodovaní o hospitalizácii osoby pozbavenej alebo obmedzenej v spôsobilosti na právne úkony komunikovať len s opatrovníkom; ak je prijímateľ TSS fakticky spôsobilý hospitalizáciu odmietnuť, a aj ju aktívne odmieta (čo môže byť prípad najmä pri hospitalizácii na psychiatrii), nesmie

byť hospitalizovaný iba na základe súhlasu jeho opatrovníka. Vždy je nutné postupovať tak, ako by išlo o nedobrovoľnú hospitalizáciu podľa §191a Občianskeho súdneho poriadku (obrátiť sa na súd a oznámiť nedobrovoľnú hospitalizáciu, nakoľko iba súd môže rozhodnúť o zákonnosti hospitalizácie, nie opatrovník).

- Podobná logika sa uplatní v prípade umiestnenia prijímateľa TSS do pobytovej sociálnej služby, ak zmluvu uzatvorí opatrovník a prijímateľ je umiestnený v zariadení proti svojej vôli.

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 sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- V kritériu je explicitne uvedené, že u prijímateľov ambulantných a vybraných druhov TSS (opatrovateľská služba) nie je využitie práva na určenie inštitútu dôverníka uplatňované.
- Inštitút dôverníka sa môže uplatňovať v rámci TSS krízovej intervencie.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Vedieť, že ak si prijímateľ vybral dôverníka, je potrebné mať od dôverníka písomný súhlas k určeniu za dôverníka.
- Na určenie dôverníka sa nevyžaduje zo strany prijímateľa TSS krízovej intervencie prejav vôle vo forme právneho úkonu. Ak je prijímateľ zbavený, alebo má obmedzenú spôsobilosť na právne úkony a má súdom ustanoveného opatrovníka, opatrovník nemôže zasahovať do rozhodovania prijímateľa pri určovaní dôverníka.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Žiadať súhlas opatrovníka, ktorý má chrániť záujmy prijímateľa, k určeniu dôverníka.
- Podmieňovať poskytovanie sociálnej služby určením dôverníka.
- Zamieňať status a úlohy dôverníka so statusom a úlohami opatrovníka.

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:

§84

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Vzdelávanie o ľudských právach sa považuje za jednu z najúčinnjších foriem zvyšovania povedomia o ľudských právach. Ľudské práva a slobody sú také podstatné pre dôstojnosť a autenticnosť ľudských bytostí, že by ich mala rešpektovať každá politická moc, každá organizácia, aj zriaďovatelia a poskytovatelia sociálnych služieb. Ľudské práva a slobody sú minimálne záštity, ktoré jednotlivcovi umožnia žiť plnohodnotný život, sú ohraničené slobodami iných a dobrom spoločnosti. Obmedziť ich možno len zákonom.
- Primárny dôraz v rámci vyškolenia a ďalšieho vzdelávania je potrebné klásť na práva a potreby prijímateľov sociálnej služby. Zraniteľné skupiny osôb napriek tomu, že tieto práva majú, sú schopné ich realizovať len s pomocou iných osôb. Ide väčšinou o práva, ktoré osoby bez znevýhodnenia považujú za samozrejmu súčasť života, že si v bežných situáciách ich existenciu ani neuvedomujú. Poskytovatelia TSS zabezpečujú, aby aj ich prijímateľom

pripadalo napĺňanie ich práv ako samozrejmosť, ako súčasť ich bežného života.

- Zvláštna pozornosť je venovaná vyškoleniu personálu poskytovateľa v oblasti ochrany základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby a spôsobu napĺňania týchto práv a špecifických potrieb prijímateľov pri poskytovaní TSS.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Aby odborní zamestnanci spĺňali kvalifikačné požiadavky a mali jasne definované povinnosti a kompetencie orientované na individuálnu prácu s prijímateľom založenú na rešpektovaní ich práv, slobôd, ale aj povinností.
- Kontinuálne zvyšovanie kvalifikovanosti prostredníctvom ďalšieho vzdelávania, s dôrazom na dodržiavanie ľudských práv a slobôd, na kooperáciu a tímovosť.
- Umožniť profesijný rozvoj terénnych pracovníkov formou adaptačných aktivít, ďalšieho vzdelávania a supervízie.
- Mať kvalifikovaný a podporujúci personál, ktorý dokáže efektívnejšie reagovať na potreby prijímateľov TSS.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Nevenovať pozornosť vyškoleniu personálu v oblasti základných ľudských práv a slobôd (všeobecne), s osobitným dôrazom na práva a slobody prijímateľov TSS.
- Prijímať personál bez potrebných vedomostí v oblasti základných ľudských práv a slobôd prijímateľov a zručností v ich praktickom presadzovaní.
- Nerešpektovať potreby prijímateľov, nevyužívať zistenia z evidovaných sťažností prijímateľov a ich rodinných príslušníkov týkajúcich sa personálu pri výbere ďalších zamestnancov.

- Bagatelizovať dôležitosť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov, najmä v prípade opatrovateľskej služby, kde sa rodinné prostredie vníma ako prirodzene garantujúce, resp. podporujúce ochranu ľudských práv a slobôd prijímateľa.
- Zamestnávať zamestnancov, ktorí nechránia základné ľudské práva a slobody prijímateľov TSS, ktorí nerešpektujú slobodnú vôľu prijímateľov (v medziach vymedzených zákonom), a ktorí nemajú osobnostné a morálne predpoklady pre výkon TSS.

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:

§84

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Organizačná štruktúra poskytovateľa TSS vychádza z pracovného poriadku a zriaďovacej listiny vydanéj zriaďovateľom TSS.
- Pracovné náplne zamestnancov na jednotlivých pracovných pozíciách zodpovedajú druhu poskytovanej TSS. Opatrovateľskú službu vykonávajú opatrovateľky, ktoré sú podriadené koordinátorke/koordinátorovi opatrovateľskej služby.
- Odborná spôsobilosť pre výkon sociálnej práce (napr. špecializované sociálne poradenstvo, koordinácia opatrovateľskej služby) a iných odborných činností v rámci TSS je ustanovená platným zákonom o sociálnych službách, v kombinácii so zákonom č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Základnou podmienkou preto, aby sa personál poskytovateľa TSS cítil bezpečne a tiež preto, aby mohol odvádzať kvalitný výkon, je prehľad v kompetenciách na jednotlivých pracovných pozíciách. Zamestnanci by mali vedieť: za čo sú zodpovední; čo majú robiť; o čom im neprislúcha rozhodovať; kto je bezprostredný nadriadený pre úlohy, ktoré súvisia s ich prácou, a pod.
- Pomôckou pre ľahšiu orientáciu v organizačnej štruktúre a z nej plynúcich zodpovednostiach na jednotlivých pracovných pozíciách je grafické znázornenie vzťahov (napr. formou „pavúka“).
- Poskytovateľ TSS je stotožnený s „kultúrou“ poskytovania sociálnej služby orientovanej na práva, slobody a potreby prijímateľov sociálnej služby.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Poskytovateľ TSS nemá vypracované písomné postupy pre prácu so zamestnancami, vychádza sa iba zo všeobecne platných predpisov. Písomné ukotvenie postupov je vnímané ako prvok byrokracie.
- Nie sú stanovené kompetencie a zodpovednosti pre jednotlivé pracovné pozície.
- Popisy práce sú formálne, neaktuálne.

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

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§84

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Kľúčom kvalitných TSS sú ľudia, ktorí ich priamo poskytujú. Zamestnancom, ktorí sa venujú priamej práci s prijímateľom sociálnej služby, je z uvedeného dôvodu potrebné venovať veľkú pozornosť – zabezpečiť dobrý výber, zaškolenie a ďalšie vzdelávanie.
- Do pracovného pomeru sú na základe výberového konania prijímaní zamestnanci so zodpovedajúcou kvalifikáciou. Špecifickým predpokladom pre zamestnancov TSS je pozitívny vzťah k problematike opatrovateľských služieb vykonávaných v domácom prostredí, vzťah k práci v širšom teréne; ďalej schopnosť a ochota nadväzovať pozitívny profesionálny vzťah s prijímateľom, empatia, fyzická a psychická odolnosť, komunikatívnosť a schopnosť tímovej práce.
- V adaptačnom procese je novému zamestnancovi TSS sprostredkovaný princíp celoživotného vzdelávania.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Pri výbere záujemcov o prácu v TSS je záujemcovi predstavený popis pracovného miesta, ktorý obsahuje najmä: kvalifikačné predpoklady, obsah práce, právomoci, zodpovednosť, špeciálne predpoklady (napr. znalosť maďarského jazyka v južných regiónoch Slovenska a pod.), spôsob spolupráce s inými internými zamestnancami, príp. inými subjektmi.
- Poskytovateľ TSS má písomne spracovaný postup pre zaškoľovanie nových zamestnancov.
- Písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca obsahuje okruh činností alebo tém, s ktorými sa má nový zamestnanec oboznámiť, uvedenie osoby zodpovednej za zaškoľovanie, obdobie adaptačného procesu, jeho ciele a indikátory na vyhodnotenie.
- Doba zaškoľovania je rôzna, záleží na charaktere práce.

- Doba potrebná pre zaškoľovanie nových zamestnancov sa zohľadňuje pri plánovaní pracovnej kapacity v organizácii, pretože v čase zaškoľovania nepracuje nový zamestnanec ešte samostatne, a naopak, „školiteľ“ (skúsený zamestnanec) venuje časť svojej pracovnej kapacity procesu jeho zaškolenia.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Na uvoľnené miesta sú prijímaní ľudia bez ohľadu na potreby prijímateľov TSS.
- Plán prijímania nových zamestnancov je formálny, nevyužíva sa alebo je neaktuálny.
- Neuskutočňujú sa výberové konania.
- Nie je písomne vypracovaný postup pre adaptáciu a zaškoľovanie nových zamestnancov. Nie je im venovaná pozornosť v tom, aby sa naučili poskytovať potrebnú pomoc a podporu prijímateľom sociálnych služieb.
- Často krát sa zabúda na potrebné zaškoľovanie dobrovoľníkov, ktorí pracujú v priamom kontakte s prijímateľom.

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:

§84

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ TSS venuje pozornosť ďalšiemu vzdelávaniu svojich zamestnancov. Potreba systematicky rozvíjať ich vedomosti a zručnosti vyplýva zo zavádzania nových metód práce; zo zmeny prístupu k prijímateľom sociálnych služieb; súvisí so vznikom nových pracovných pozícií a funkcií; so zavádzaním štandardov kvality, a pod.
- Dôležitým faktorom, ktorý ovplyvňuje vzdelávacie potreby zamestnancov v TSS, sú meniace sa potreby prijímateľov sociálnych služieb.
- Plán ďalšieho vzdelávania zamestnancov sa odvíja od plánov ich osobného rozvoja a konkrétnych (osobných) cieľov.

- Hodnotenie zamestnancov je dôležitou súčasťou ich osobného a profesionálneho rozvoja; má svoje pravidlá a slúži ako na motiváciu zamestnancov, ich stabilizáciu, tak pre efektívne využívanie zdrojov poskytovateľa.
- Pravidelné hodnotenie, o ktorého priebehu a forme je zamestnanec oboznámený, je hnacou silou pre celkový rozvoj kvality poskytovanej sociálnej služby.
- Pre profesionálny rozvoj zamestnancov je účinné zaviesť plány osobného rozvoja.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, rovnako ako individuálne plány ďalšieho vzdelávania jednotlivých zamestnancov sú spracovávané spoločne so zamestnancami.
- Zamestnanci si aktívne uvedomujú, prečo absolvujú jednotlivé vzdelávacie aktivity a akým spôsobom budú môcť nové poznatky a skúsenosti využiť v prospech podpory prijímateľa sociálnej služby.
- Zamestnanci vedia, že sú pravidelne hodnotení, akým spôsobom prebieha hodnotenie a poznajú výsledky hodnotenia.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Vzdelávacích aktivít sa zúčastňuje len manažment poskytovateľa TSS.
- Nie je snaha uplatňovať nové vedomosti a zručnosti získané na vzdelávacích aktivitách v praxi.
- Profesionálny rast zamestnancov, ktorí sa venujú priamej práci s prijímateľom, je považovaný za druhoradý.
- Vzdelávacie aktivity sú zamestnancom ponúkané náhodne alebo záleží len

na ich aktivite, či sa k nim dostanú.

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 skupinovú alebo individuálnu 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 skupinovú formou alebo individuálnu formou.

Príslušné ustanovenia zákona:

§9 ods. 12

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ TSS je povinný za účelom zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej TSS zabezpečiť zamestnancom podporu formou supervízie.
- Úlohou supervízie je podpora zamestnancov na vyrovnanie sa s emočne náročnými situáciami, ktoré sú súčasťou ich práce; vytváranie príležitostí na rozvoj ich profesionálnych zručností, resp. na celkový profesionálny rast.
- Supervízia sa považuje aj za nástroj stabilizácie personálu poskytovateľa TSS.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Manažment poskytovateľa TSS vníma podporu zamestnancov formou supervízie ako bežnú súčasť svojej starostlivosti o zamestnancov a má písomne vypracovaný program supervízie.
- Na základe vypracovaného programu supervízie zamestnanci vedia, prečo sa supervízie zúčastňujú, podieľajú sa na formulácii kontraktu so supervízorom a vedia, aký má proces supervízie účel a význam.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Zamieňanie supervízie s bežnými prevádzkovými poradami, odborným vedením, kontrolou, poradenstvom, koučovaním.
- Supervízia sa uskutočňuje formálne – zamestnanci sa na nej pasívne zúčastňujú, ale nevedia prečo, vnímajú ju ako povinnosť.
- Bagatelizovanie významu supervízie v TSS s odôvodnením, že v prirodzenom prostredí prijímateľov nedochádza k natoľko vypätým situáciám, aby zamestnanci potrebovali supervíziu.

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

Explicitne sa TSS netýka.

Ak sa však zohľadňuje skutočnosť, že súčasťou každej sociálnej služby (bez ohľadu na jej druh a formu) je aj poskytovanie základného sociálneho poradenstva (§19 ods. 2 zákona), potom sa dané kritérium nepriamo týka aj TSS. Ide napríklad o poskytovanie základného sociálneho poradenstva verejným poskytovateľom opatrovateľskej služby, ktorú zriadilo mesto/obec. Keďže poskytovanie základného sociálneho poradenstva nie je v pôsobnosti opatrovateľiek vykonávajúcich úkony opatrovania v domácom prostredí prijímateľa, často sa môže vykonávať v priestoroch zriaďovateľa opatrovateľskej služby - na miestnom/obecnom úrade. Vtedy sa očakáva, že prevádzkové podmienky zriaďovateľa budú spĺňať vybrané náležitosti K3.1 (napr. prístupný vstup do budovy úradu, prístupné toalety či vstup do priestorov, v ktorých sa poskytuje základné sociálne poradenstvo).

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

Netýka sa TSS.

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

Netýka sa TSS.

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

Netýka sa TSS.

3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov. Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom s výnimkou darov nepatrnej hodnoty, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.

Príslušné ustanovenia zákona:

§71

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny TSS? / Ako mu rozumieť?

- Dary poskytované rôznymi darcami v rôznej forme patria k zdrojom poskytovateľa TSS. Dary v peňažnej forme patria do finančných zdrojov, dary v nepeňažnej forme (vecná forma) sú súčasťou výnosov poskytovateľa TSS a majú svoje peňažné vyjadrenie (hodnotu).
- Peňažné a nepeňažné dary sú z ekonomického hľadiska položkami finančného

plánu poskytovateľa TSS a podliehajú vonkajším rámcom (právnym) a vnútorným normám (pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania darov).

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS dôležité/nevyhnutné?

- Pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania darov sú zamerané na:
 - ustanovenie kompetencií zamestnancov pre jednanie o daroch určených pre činnosť poskytovateľa TSS a pre ich preberanie;
 - vytvorenie systému evidencie všetkých darov;
 - zavedenie systému peňažného ohodnotenia daru a zavedenie darov do účtovnej evidencie;
 - vytvorenie a zavedenie pravidiel pre využitie darov (napr. na pokrytie bežných výdavkov, vytvorenie zvláštneho/účelového fondu určeného na rozvoj sociálnej služby; pravidlá rozdeľovania vecnej pomoci/vecných darov prijímateľom TSS);
 - vytvorenie a využívanie nástrojov pre kontrolu funkčnosti nastaveného systému.

Na čo si dávať pozor pri napĺňaní daného štandardu v sociálnych službách skupiny TSS? Čo nie je prípustné?

- Nevenovať problematike prijímania darov pozornosť na základe predpokladu, že v TSS k situácii darovania nepríde (že sa to vyskytuje len v pobytovo orientovaných sociálnych službách).
- Nevenovať pozornosť spôsobu prijímania darov.
- Nezverejňovať pravidlá pre prijímanie darov, prípadne zverejňovať nezrozumiteľné, zmätočné informácie.
- Nezverejňovať informáciu o prijatých daroch.
- Zneužívať nepriaznivú sociálnu situáciu prijímateľa (zlý zdravotný stav, osamelosť – keď nemá príbuzných) k manipuláciám a majetkovým prospechom zo strany opatrovateľky, resp. poskytovateľa TSS.

Štandardy kvality v terénnych sociálnych službách

(metodický podporný materiál)

Spracovala: Ing. Mária Filipová

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: 978-80-89837-88-5



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 | www.implea.gov.sk