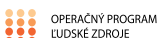


Štandardy kvality v pobytových a ambulantných sociálnych službách pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím

metodický podporný materiál

Beáta Šlosárová, Viera Šedivcová, Kvetoslava Repková

Bratislava, 2023



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

Spracovali: PhDr. Beáta Šlosarová, Mgr. Viera Šedivcová

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: 978-80-89837-80-9

Štandardy kvality v pobytových a ambulantných sociálnych službách pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím

metodický podporný materiál

Beáta Šlosarová, Viera Šedivcová, Kvetoslava Repková

Obsah

07	Zoznam skratiek
07	Rodovo citlivý jazyk
08	1 Úvod
11	2 Úvodné charakteristiky PA-OZP
14	3 Jednotlivé štandardy kvality v skupine sociálnych služieb PA-OZP

Zoznam skratiek

IA MPSVR SR	Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
MPM	Metodický podporný materiál
MPM PA-OZP	Metodický podporný materiál pre skupinu pobytových a ambulantných sociálnych služieb pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím
MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
NP KSS	Národný projekt Kvalita sociálnych služieb
PA-OZP	Pobytové a ambulantné sociálne služby pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím
RÚVZ	Regionálny úrad verejného zdravotníctva
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“, „opatrovatel“ 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. Máteľa 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 špecifik 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 pobytových a ambulantných sociálnych službách pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím** (ďalej „MPM PA-OZP“). Vymedzuje sa v ňom, aké druhy sociálnych služieb boli do skupiny PA-OZP zaradené a v čom sú ich spoločné charakteristiky. Následne sa MPM PA-OZP venuje jednotlivým kritériám a štandardom kvality podľa platného zákona. Pre lepšiu prehľadnosť sú texty spracované tabuľkovým spôsobom, pričom odpovedajú na **otázky**:

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

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

- žiadene 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 PA-OZP dostatok odbornej opory a inšpirácií k hľadaniu sebe vlastného spôsobu, ako napíňať štandardy kvality podľa zákona v prospech vašich prijímateľov, ich rodín, ale aj vlastného personálu a celej komunity, v ktorej pôsobíte.

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

2 Úvodné charakteristiky PA-OZP

DRUHY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB ZARADENÝCH DO SKUPINY PA-OZP

- Zariadenie podporovaného bývania (§34 zákona)
- Rehabilitačné stredisko (§37 zákona)
- Domov sociálnych služieb (§38 zákona)
- Špecializované zariadenie (§39 zákona)
- Denný stacionár (§40 zákona)

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

- Dôsledná individualizácia podpory a pomoci založená na rešpektovaní dôstojnosti prijímateľa, jeho autentických potrieb, záujmov a preferencií v jednotlivých fázach aktívneho života.
- Podpora sebaurčenia, obhajoby práv a slobôd (seba-obhajoby) prijímateľov vo všetkých oblastiach života metódami podporovaného, informovaného a asistovaného rozhodovania.
- Podpora sociálneho začlenenia a prístupu k bežným verejným a komunitným službám.
- Podpora občianskej aktivizácie a prístupu k politickým právam.
- Zvýšenie samostatnosti a nezávislosti v živote, schopnosti presadzovať svoju vôľu.
- Nevyhnutnosť podpory kvalitných pracovných podmienok a bezpečnosti personálu sociálnych služieb.

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

Odborné a iné aktivity zamerané na:

- podporu osobnostného rozvoja prijímateľov (poznávanie, sebapoznávanie, sebaovládanie, organizácia voľného času, stanovovanie si priorít, cieľov a ciest ich dosahovania, psychohygiena, schopnosť relaxácie, podpora tvorivosti);
- podporu sociálneho rozvoja prijímateľov (poznávanie ľudí a podpora medziľudských vzťahov a komunikácie, kooperácia a súťaživosť, príprava na riešenie konfliktov, etické správanie a rozhodovanie);
- podporu v oblasti práce a zamestnania (pochoopenie zmyslu práce pre seba a iných, rozvoj pracovných zručností a návykov, sprostredkovávanie pracovných príležitostí);
- morálny rozvoj (riešenie problémov a zručnosti v oblasti rozhodovania, podpora hodnotovej orientácie na spravodlivosť, zodpovednosť, spoľahlivosť a rešpekt, budovanie citlivosti na otázky udržateľného životného prostredia a jeho ochrany);
- duchovný rozvoj (rešpektovanie rôznorodosti vierovyznania, náboženských tradícií, vytváranie podmienok na realizáciu duchovných aktivít – meditácia, modlenie, stretávanie sa komunit).

RÔZNORODOSTI VO VNÚTRI SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY PA-OZP

- Rôznorodosť cieľových skupín z hľadiska veku a s tým spojených životných fáz a rolí prijímateľa (vzdelávanie, príprava na prácu, práca a zamestnanosť, bežný občiansky život, atď.), rodinných fáz a rolí (dieťa, dospelávajúci mladý človek a jeho sexualita, partnerstvo a zakladanie rodiny, starostlivosť o rodinu, atď.).
- Rozličná miera mobility určujúca povahu, akou sa budú jednotlivé činnosti, aktivizačné metódy a techniky vykonávať.
- Rozličné, často kombinované diagnózy a funkčné obmedzenia súvisiace aj s otázkou praktického vykonávania, resp. nevyhnutnosti podpory k praktickému vykonávaniu spôsobilosti na právne úkony (podporované a asistované rozhodovanie).

- Determinujúca dokumentácia (písomnosti) zameraná na prijímateľov, personál poskytovateľa a jeho manažment reflektujúca všetky vyššie uvedené špecifiká.

3 Jednotlivé štandardy kvality v skupine sociálnych služieb PA-OZP

1. OBLASŤ: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

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

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§2, §7, §9, §96

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

- Každý poskytovateľ má spracovanú strategickú víziu v písomnej forme a vychádza z potrieb cieľových skupín sociálnych služieb.
- Strategická vízia nie je všeobecná, ale zrozumiteľná a konkrétna pre daného poskytovateľa, jasne definuje poslanie a hodnoty, ciele, ktoré chce poskytovateľ

plniť v záujme prijímateľov sociálnych služieb daných cieľových skupín.

- Strategické dokumenty obsahujú jasné definície, ako sa budú sociálne služby poskytovať, na akých princípoch a hodnotách sú postavené a čo sa poskytovaním sociálnej služby má dosiahnuť.
- Zo strategickej vízie je jasné, že poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup.
- Strategická vízia a ciele sú zamerané na podporu návratu prijímateľa do prirodzeného prostredia (napr. z pobytovej do ambulantnej formy s návratom do rodinného prostredia; do zariadenia podporovaného bývania; využitie sociálnej služby podpory samostatného bývania).
- Poskytovateľ podporuje spoluprácu s rodinou a komunitou.
- Poskytovateľ vytvára podmienky na vzdelávanie, aktivizáciu a zamestnávanie prijímateľov sociálnej služby so zohľadnením špecifik jednotlivých cieľových skupín.

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

- Strategická vízia, jej poslanie, hodnoty a ciele sú zamerané na potreby cieľových skupín, na ich rozvoj a podporu na zvýšenie zapojenia do bežného komunitného života.
- Pre prijímateľov, ich rodinných príslušníkov a zamestnancov je dokument spracovaný zrozumiteľne so zreteľom na vek prijímateľa a jeho zdravotné postihnutie.
- Vízia je v súlade s poslaním a hodnotami poskytovateľa.
- Zamestnanci, prijímatelia a rodinní príslušníci poznajú strategické dokumenty.
- Na spracovaní strategických dokumentov participujú všetky zainteresované osoby, a to zamestnanci, prijímatelia, ich rodinní príslušníci, opatrovníci,

prípadne aj zástupcovia komunity (napr. v prípade zariadení, ktoré sú zapojené do procesu deinštitucionalizácie a transformácie, môže ísť o príslušný ÚPSVaR, miestnu samosprávu, potenciálnych zamestnávateľov, poslancov samosprávy, atď.).

- Strategické dokumenty sú dostupné pre zamestnancov, prijímateľov, rodinných príslušníkov a verejnosť na webových stránkach, nástenkách, propagačných letákoch, prípadne v regionálnych médiách.
- Poskytovateľ v praxi postupuje podľa poslania, cieľov a vychádza zo stanovenej vízie, t.j. zabezpečuje súlad písomných materiálov a deklarácií s aplikačnou praxou.
- Jednotlivé ciele sú definované tak, že je možné vyhodnocovať ich naplnenie (napr. použitím metódy SMART).
- Pre plnenie strategických dokumentov zabezpečuje poskytovateľ zvyšovanie kompetencií, motivácie a angažovanosti zamestnancov.
- Poskytovanie sociálnej služby stavia na aktívnom počúvaní prijímateľov, systematickom vyhodnocovaní ich potrieb a nevyhnutnej podpory.

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

- Zamestnanci nepoznajú strategickú víziu, poslanie, hodnoty a ciele, prípadne s ňou nie sú celkom stotožnení, čo negatívne ovplyvňuje ich prácu.
- Zamestnanci, prijímatelia a rodinní príslušníci nemali možnosť participovať na príprave, aktualizovaní a následnom hodnotení naplňania strategických dokumentov.
- Aplikačná prax poskytovateľa nie je v súlade s víziou (poslanie a hodnoty), cieľmi a prijatým plánom.
- Dokumenty nereflektujú partnerský a individuálny prístup k prijímateľom.

- Strategické dokumenty nie sú zverejnené, prípadne sú zverejnené neaktuálne dokumenty.
- Ponúkať sociálnu službu ako miesto „odloženia“ prijímateľa.
- Nevhodný spôsob spracovania strategickkej vízie (príliš rozsiahla, či naopak len formálna v rozsahu pár riadkov) a tým nezrozumiteľná (nečitateľná) pre záujemcov, prijímateľov, rodiny, či celú verejnosť.

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 skupine sociálnych služieb PA-OZP? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom; je „otvorený“ pre všetkých bez rozdielu, vždy rozvíja spoluprácu na základe žiadosti.
- Každému žiadateľovi je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom.
- 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.

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

- Sociálna služba je pre každého, kto ju potrebuje, dostupná v zmysle medzinárodných a národných záväzkov (napr. Európskej sociálnej charty, Európskeho piliera sociálnych práv, OSN Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím, atď.).
- Sociálna služba je dostupná v zmysle univerzálneho navrhovania (objekty bez bariér), umiestnenie objektov nevedie k vylúčeniu niektorých osôb; je geograficky dostupná (v blízkom okolí prijímateľa, najlepšie v obci, meste, kde žil); dostupná miestnou dopravou; finančne a sociálne dostupná; rovnako informačne dostupná.
- V prípade, že občanovi ponuka poskytovateľa nevyhovuje, v rámci sociálneho

poradenstva sú mu poskytnuté dostatočné informácie o ďalších možnostiach.

- Dôraz je kladený aj na zabezpečenie internej dostupnosti u samotného poskytovateľa (nezavádzanie režimových opatrení – napr. „ordinačných hodín“ sociálnych pracovníkov; neumiestnenie kancelárií na horných poschodiach bez výťahu, atď.).
- Ľudskosť, empatia, vzdelaní zamestnanci v oblasti dodržiavania ľudských práv, profesionalita zamestnancov.
- Od počiatku spolupráce vťahovanie záujemcu o sociálnu službu, budúceho prijímateľa do procesu určovania jej pravidiel (nie prístupom “o nás - bez nás”); v odborných postupoch za týmto účelom uviesť možnosť alternatívnych foriem komunikácie a zrozumiteľnej prezentácie informácií.

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

- Nevyhovujúce priestorové umiestnenie poskytovateľa sociálnej služby.
- Komplikovaná dostupnosť verejnou dopravou.
- Pri ambulantných službách tzv. „otváracia doba“.
- Neúplné a nedostatočné informácie pre záujemcu o sociálnu službu, prijímateľa, rodinu, komunitu na webových stránkach, nástenkách, letákoch, v regionálnych médiách.
- Nesúlad informácií o poskytovanej sociálnej službe s realitou.
- Komunikovanie len s rodinnými príslušníkmi prijímateľa pred jeho nástupom do zariadenia, názor prijímateľa sa neberie veľmi do úvahy, nerešpektuje sa jeho vôľa (napr. enormná snaha rodiny umiestniť príbuzného aj proti jeho vôli).
- Snaha umiestniť prijímateľa „za každú cenu“, aj keď je pre neho sociálna služba nevyhovujúca v plnom rozsahu.

- Neúplná sociálna diagnostika pri nástupe prijímateľa do zariadenia, podceňovanie práce s jeho biografiou.
- Preferovanie určitých cieľových skupín.
- Prejavy neprimeraného citového zaangažovania zamestnancov, ľútosti.
- Neúplné označenie alebo úplná absencia označenia miesta poskytovania sociálnej služby.

1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o poskytovaní sociálnych služieb vyjadreného jej podpisom). Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.

Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §72, §73, §74

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

- Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a prijímateľom sociálnej služby určuje právne a sociálne podmienky pozície prijímateľa u poskytovateľa sociálnej služby.

- Poskytovateľ má písomne vypracovaný transparentný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby bez diskriminácie, rovnako podmienky jej ukončenia.
- Celkový proces rokovania o zmluvných podmienkach je realizovaný tak, aby bol pre záujemcu o sociálnu službu zrozumiteľný, aby porozumel obsahu a účelu zmluvy. Zohľadňujú sa pritom špecifiká tohto procesu v závislosti od okruhu osôb, ktorým je sociálna služba určená.
- Poskytovateľ využíva alternatívne formy komunikácie s ohľadom na zdravotné postihnutie záujemcu o sociálnu službu/prijímateľa sociálnej služby (braillovo písmo, zvuková nahrávka, obrázková reč – piktogramy, prstová abeceda a pod.).
- Pri uzatváraní zmluvy poskytovateľ postupuje podľa spracovaného písomného postupu.
- Poskytovateľ rieši zmeny uzatvorených zmlúv a dodatkov k zmluvám s ohľadom na meniaci sa zdravotný stav prijímateľov, prípadne pri zmene zmluvných podmienok.
- Zamestnanci poskytovateľa sa k záujemcovi o sociálnu službu/prijímateľovi sociálnej služby správajú ústretovo, s rešpektom a záujmom, pri komunikácii vytvárajú podmienky pre získavanie spätnej väzby od záujemcu/prijímateľa.
- Individuálne potreby záujemcu pri riešení jeho odkázanosti na sociálnu službu majú prioritu a sú kľúčom k riešeniu jeho sociálnej situácie.

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

- Na všetky sociálne služby danej skupiny sa vzťahuje povinnosť uzavretia písomnej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa zákonom stanovených podmienok (iná forma zmluvného vzťahu nie je aplikovateľná).
- Rešpektujú sa legislatívne východiská pre obsah zmluvy uvedené v zákone, pravidlá pre určovanie úhrad za sociálnu službu, platenie úhrady či vypovedanie zmluvy.

- Informácie ohľadom poskytovaných sociálnych služieb a o postupe uzatvárania zmlúv sú verejne dostupné a pre záujemcov/prijímateľov zrozumiteľné.
- Z informácií zverejnených poskytovateľom je vždy zrejmé, komu sa sociálna služba poskytuje (nestačí len všeobecná formulácia, že sa poskytuje osobám v nepriaznivej sociálnej situácii), aký druh sociálnej služby je poskytovaný, akou formou je sociálna služba poskytovaná, kde je sociálna služba poskytovaná, aký je rozsah sociálnej služby.
- Zamestnanci pri poskytovaní informácií o právach a povinnostiach prijímateľa postupujú jednotne v súlade so spracovaným odborným postupom.
- Ceny za poskytovanú sociálnu službu sú u neverejných poskytovateľov v súlade s verejne dostupným platným cenníkom, či so všeobecne záväzným nariadením u verejných poskytovateľov.

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

- Uzatváranie zmluvy v tiesni.
- Podpisovanie zmlúv v zastúpení bez právneho dôvodu.
- Uzatváranie novej zmluvy so záujemcom alebo dodatkov s prijímateľmi, ktorí neboli, s ohľadom na svoj zdravotný stav, schopní porozumieť poskytnutým informáciám.
- Absencia využívania alternatívnych metód komunikácie v procese uzatvárania zmlúv.
- Opatrovník, príp. rodina rozhoduje o podmienkach zmluvy, nejde o rozhodovanie prijímateľa.
- Pri určovaní zmluvných podmienok nie sú zohľadnené špecifické požiadavky prijímateľa.
- Nejasné alebo chýbajúce náležitosti zmluvy, nešpecifikovanie individuálnych

potrieb pri zmluvnej špecifikácii odborných, obslužných a ďalších činností.

- Nesúlady ustanovených úhrad s rozsahom vykonávaných činností.
- Absentuje spätná väzba od prijímateľa o porozumení zmluvným podmienkam.
- Nezverejňovanie cenníka za poskytované sociálne služby, prípadne je zverejnený neaktuálny cenník.
- Aplikovanie „vlastných dôvodov“ vypovedania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zo strany poskytovateľa v rozpore so zákonom.

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, §15, §84

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

- Poskytovateľ zabezpečuje profesionalitu pracovníkov, ktorí musia ovládať odborné postupy, ako naplňať ciele spolupráce s prijímateľom (napr. pri práci s deťmi a mladými ľuďmi je kľúčový rešpektujúci prístup, dobré vzájomné vzťahy, spolurozhodovanie a vhodná komunikácia zamestnancov a prijímateľov).
- V rámci využívania nových metód, techník a postupov má preto poskytovateľ jasne určené oblasti prehľbovania odborných vedomostí, zručností a kompetencií zamestnancov (napr. vzdelávanie v oblasti aplikovania rôznych nových terapeutických prístupov).
- Odborné činnosti sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického prístupu zabezpečujúceho jeho rozvoj po stránke kognitívnej, emocionálnej, sociálnej, fyzickej, kultúrnej či duchovnej.
- Poskytovateľ poskytuje vhodnú podporu, sprevádzanie prijímateľa, vytvára podmienky pre jeho ďalšie vzdelávanie, pracovnú aktivitu a celkový rozvoj.
- Pri činnostných aktivitách a postupoch poskytovateľ aktívne zapája prijímateľa do procesu plánovania aktivít, rešpektuje jeho názor, vôľu, rozhodnutie (napr. zúčastniť sa vs. nezúčastniť sa aktivity).
- Odborné metódy a postupy rešpektujú vekovú úroveň prijímateľa, neznižujú jeho dôstojnosť (napr. vnímaním mladých dospelých ako "večných detí", nerešpektujú ich intimitu, záujem o partnerský život, osamostatnenie sa).

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

- Písomné pracovné postupy sú v súlade s právami prijímateľa a povinnosťami

poskytovateľa podľa zákona.

- Cielené a transparentné využívanie vedeckých poznatkov, inovatívnych postupov a techník v praxi.
- Poskytovateľ a jeho zamestnanci majú vedomosť o dostupnosti a úlohe komunitných sociálnych služieb, poskytujú prijímateľom informácie o nich; zároveň ich podporujú v budovaní svojej sociálnej podpornej siete smerom k nezávislému životu v komunite.
- Metódy práce sú angažujúce a aktivizujúce, majú činnostný charakter (napr. v prípade detí využívať hru, zameriavať sa na reflektovanie vlastných skúseností a na motiváciu prevziať zodpovednosť pri riešení problémov).
- Zabezpečovanie prístupu prijímateľov k aktivitám zodpovedajúcim ich veku a sociálnemu statusu – k vzdelávaniu, zamestnávaniu, k účasti na kultúrnych, športových a náboženských aktivitách v komunite.
- Identifikovanie odbornej pomoci a podpory pre cieľovú skupinu a spolupráca s inými organizáciami (zdravotná starostlivosť, právna pomoc, psychologická pomoc, duchovné služby zástupcov registrovaných cirkví, spolupráca s Agentúrou podporovaného zamestnávania, využívanie služieb ÚPSVR, školských a mimoškolských zariadení).
- Kľúčový pracovník má definované kompetencie a zodpovednosti v procese individuálneho plánovania.
- Využívanie informačných a komunikačných technológií pre poskytovanie samotných úkonov sociálnej služby, na podporu komunikácie, pre potreby dokumentácie.
- Dokumentácia k odborným aktivitám je spracovaná písomne alebo audiovizuálne.

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

- V praxi aplikované postupy sa nezhodujú s písomne spracovanými odbornými postupmi.
- Odborné postupy nie sú používané cielene a transparentne, nie sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľov tejto skupiny sociálnych služieb.
- Odborné postupy nie sú zamerané na všetkých prijímateľov sociálnej služby (napr. aktivizujú len niektorých fyzicky a mentálne schopnejších prijímateľov; naopak, nie sú popísané postupy s imobilnými, ležiacimi prijímateľmi, prijímateľmi s vyššou mierou potrebnej pomoci a podpory).
- Zamestnanci nepoznajú pracovné postupy (buď pre ich absenciu alebo neboli s nimi oboznámení), preto postupujú pri jednotlivých činnostiach len intuitívne a nejednotne.
- Odborná práca je organizovaná tak, že prijímateľ sa stane závislým na konkrétnom zamestnancovi, resp. na sociálnej službe ako takej.
- Sústreďením sa na zabezpečenie kvalitnej dokumentácie o odborných postupoch, metódach, technikách sa sklízne do formálnosti.
- Zamestnanci nie sú oboznámení s internými pracovnými postupmi, resp. nie je táto skutočnosť zaznamenaná v dokumentácii.
- Za spracovávanie odborných postupov je zodpovedný len jeden zamestnanec, bez vťahovania ostatných.

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

Štandard:

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

Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania. Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania

podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory.

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§7, §9

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

- Vychádza sa z toho, že každý prijímateľ je jedinečná osobnosť s určitými osobnostnými črtami, schopnosťami, zručnosťami a vedomosťami.
- Podpora a pomoc je dôsledne individualizovaná, založená na rešpektovaní dôstojnosti prijímateľa, jeho autentických potrieb, záujmov a preferencií v jednotlivých fázach života.

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

- V každom druhu sociálnej služby tejto skupiny je povinnosť poskytovať prijímateľovi sociálnu službu podľa spracovaného individuálneho plánu, pri ktorom sa vychádza z jeho osobných preferencií, potrieb a želaní a z poznania jeho životnej biografie.
- Individuálne plánovanie je holistické – vychádza z rešpektu k veku prijímateľa, jeho biologickým, sociálnym, kultúrnym, psychickým, spirituálnym a zdravotným potrebám.
- Vychádza sa z toho, že prijímateľ si vie sám zdefinovať svoje osobné ciele; ak to nedokáže, podporu mu poskytuje kľúčový pracovník, prípadne

príbuzný alebo iný člen interdisciplinárneho tímu. Následne sa stanovujú opatrenia, výkony na dosiahnutie cieľa/cielov a časový plán ich napĺňania a vyhodnocovania, vrátane identifikácie možných rizík realizácii individuálneho plánu.

- Individuálny plán je vypracovaný, realizovaný a vyhodnocovaný za účasti viacerých členov interdisciplinárneho tímu (podľa potreby je to kľúčový pracovník, sociálny pracovník, inštruktor sociálnej rehabilitácie, fyzioterapeut, zdravotná sestra, opatrovatelka, psychológ, prípadne iní členovia tímu); v niektorých prípadoch (napr. v prípade maloletého dieťaťa alebo u prijímateľov, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a definovaní cieľov) je ústredným článkom individuálneho plánovania rodina.
- V individuálnom pláne sú jasne definované individuálne zdroje/potenciál prijímateľa (čo ešte zvláda sám alebo čiastočne s podporou), sú zmapované aj jeho deficity, problémy (napr. zhoršenie kognitívnych funkcií, imobilita, zhoršenie psychického stavu, úbytok svalovej hmoty a pod.), rovnako potreby podpory.
- Súčasťou individuálneho plánovania je aj program sociálnej rehabilitácie, ktorým sa podporuje osamostatnenie, nezávislosť sebestačnosť prijímateľa (najmä pri zvládaní bežných životných situácií a úloh), preto má program rozvojový charakter.
- Maximálne sa využíva potenciál prijímateľa, motivuje sa k pokrokom, priebežne sa mapujú a vyhodnocujú jeho „úspechy a rast“, na základe čoho je motivovaný a zmocňovaný “zvládať veci sám, alebo s podporou”.
- Sú určené metódy a techniky využívané pre naplnenie cieľa/cielov zohľadňujúcich špecifika cieľových skupín (najmä metóda komunikácie, motivácie, kognitívne cvičenia, rôzne terapie a aktivizácia s prvkami napr. arteterapie, muzikoterapie, kanisterapie, kulinoterapie, záhradnej terapie a iné).
- Proces individuálneho plánovania sa realizuje viacerými cestami, napr. bežnou komunikáciou, alternatívnymi formami komunikácie (používanie

mimiky, gestikulácie, posunkov, znakov, kreslením, obrázkami, fotkami, a pod.); môže ísť o kreatívnu činnosť nezáväzanú formálnosťou, ktorá je však zdokumentovaná.

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

- Individuálny plán je formálny, nie je nastavený na poskytovanie takej podpory a pomoci, aby mohol byť prijímateľ čo najviac samostatný, resp. aby mal život s minimálnou mierou podpory; preferuje sa skôr náhradné než podporované rozhodovanie („pretože je to pre poskytovateľa jednoduchšie“).
- Individuálny plán nie je tvorený na mieru prijímateľa, nedostatočne vychádza z jeho individuálnych potrieb, želaní; nedostatočne rešpektuje jeho preferencie alebo nie je reálny (je napr. nad jeho fyzické a psychické danosti a možnosti).
- Ciele individuálneho plánu nie sú zostavené logicky (od všeobecných ku konkrétnym cieľom) a holisticky (nepokrývajú všetky oblasti a autentické aspekty života prijímateľa), ich napínanie sa pravidelne nevyhodnocuje.
- Individuálny plán je nastavený ako súbor úloh pre prijímateľa, ktoré musí plniť, bez bližšieho určenia osôb, ktoré mu majú pri plnení týchto úloh poskytovať potrebnú podporu a pomoc.
- U mnohých prijímateľov sú individuálne plány prakticky rovnaké, nereflektujú ich individuálne potreby (metóda „ctrl C – ctrl V“).
- Nevypracovávanie individuálnych plánov s odôvodnením, že prijímateľ o to nemá záujem.

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; §7 ods. 1; §9, §15, §16, §18, §21, §23, §23a, §23b

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

- Cieľom kritéria je aktivizácia, ktorá zohľadňuje potreby a preferencie prijímateľov smerom k rozvíjaniu kognitívnych schopností a zručností v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach pod odborným vedením na účel obnovy, udržania alebo rozvoja fyzických schopností, mentálnych schopností a pracovných schopností, podpory začlenenia do spoločnosti, usmerňovanie regulácie správania a rozvoj poznávacích schopností,

obohacovanie estetického, mravného a sociálneho cítenia prijímateľov.

- Pri realizácii aktivizačných programov je dôležité vychádzať z veku, zo znalostí záujmov a potrieb prijímateľov. Podľa toho majú byť programy navrhované, ponúkané a modifikované a majú mať prosociálny charakter.
- Aktivizačné programy poskytovateľa poskytujú priestor pre holistický rozvoj prijímateľov po stránke kognitívnej, emocionálnej, sociálnej, fyzickej, kultúrnej, duchovnej; sú cielené, plánované a vyhodnocované.
- Odborné metódy a postupy sú angažujúce a aktivizujúce všetky vekové kategórie cieľovej skupiny, reflektujú potreby detí a mladých ľudí, majú činnosť charakter (napr. využívaním hry).

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

- Aplikované aktivizačné techniky podporujú dôstojnosť prijímateľa, s rešpektom k jeho právam a k prejavom jeho vôle, vychádzajúc z jeho osobnosti a v súlade s prostredím, v ktorom žije.
- Zvolené aktivizačné metódy smerujú k aktivitám bežného života s cieľom integrácie prijímateľa do bežnej komunity a napĺňania jeho práva na nezávislý život v komunite, na rozvíjanie sebauplatňovania, fantázie, náviku foriem sociálne akceptovateľného správania.
- Aktivizácia sa realizuje formou individuálneho plánovania a individuálnych vzdelávacích programov, programu sociálnej rehabilitácie, záujmovou činnosťou, voľnočasovými aktivitami.
- Dôležitým aktivizačným prvkom detí a mladých ľudí je motivácia, preto je v procese aktivizácie potrebné využívať rôzne metódy motivácie (pochvaly, povzbudenie, odmeňovanie, posilňovanie správnych reakcií, minimalizovanie výskytu negatívnych situácií).
- Podporovanie prijímateľov k účasti v činnosti svojpomocných a podporných skupín podľa špecifického cieľa, udržiavanie kontaktov s organizátormi

skupín (napr. Agentúra podporovaného zamestnávania, ÚPSVR, chránené dielne, chránené pracoviská, školy, občianske združenia, kluby, spolky, služby poskytované miestnou samosprávou, centrá voľného času, športové kluby a pod.).

- Odborní zamestnanci sú vzdelávaní k aplikácii rozličných aktivizačných metód zameraných na diagnostikovanie individuálnych predpokladov a schopností prijímateľov k hrám, k edukačným, pohybovým aktivitám, tréningom pamäte, k rozvoju pracovných zručností v dielňach na rozvoj pracovných zručností prijímateľov, prípadne na asistenciu v externom prostredí, na rozvoj komunikačných zručností, čítania a písania.
- Spoločné aktivity sú organizované zážitkovou formou tak, aby boli miestom, kde si prijímatelia dokážu nájsť kamarátov, kde sa dobre cítia, kde sú v bezpečí, užívajú si spoločnú zábavu.
- Priestory poskytovateľa sú dostatočne materiálovo a technicky vybavené tak, aby bolo možné zabezpečiť rôznorodosť aktivizácie, vrátane priestoru na fyzické aktivity (športoviská, ihriská, ...), prípadne poskytovateľ využíva na uvedený účel externé prostredie.
- Súčasťou aktivizačných činností sú aj rodinní príslušníci prijímateľa.
- V rámci plánovania aktivizácie je dôležité mať vopred zodpovedané otázky:
 - Pre koho budeme aktivizáciu realizovať?
 - Aké ciele aktivizáciou sledujeme?
 - Ako a kedy sa aktivizácia bude realizovať?
 - Ako sa bude vyhodnocovať?
- Klásť dôraz na to, aby bol prijímateľ na aktivizáciu pripravený a dobrovoľne sa jej zúčastňoval.

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

- Prehlbovanie závislosti prijímateľa na sociálnej službe.

- Používané aktivizačné metódy nesledujú záujem prijímateľov samotných, ale sú postavené na subjektívnom názore zamestnancov, čo si myslia, že je pre nich vhodné a čo im dokážu poskytnúť, čo môže viesť k odmietaniu aktivizačných činností a k potláčaniu rozhodovacích schopností prijímateľov. Prijímatelia sa stávajú pasívnymi konzumentmi ponúkaných aktivít, nie ich spolutvorcami.
- Nesieťovanie a nevyužívanie služieb v komunite.
- Nevhodná komunikácia a vyjadrovanie sa k schopnostiam prijímateľa, čo zvyšuje frustráciu z možného nezdaru.

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

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§7, §15, §16, §22

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

- Zdravie je definované z rôznych perspektív ako zdravie fyzické, psychické, sociálne, emocionálne, spirituálne, ekonomické, verejné atď. V biomedicínskom ponímaní zdravia hrajú rozhodujúcu rolu stav a funkcie jednotlivých orgánov a činnosť celého organizmu, symptómy choroby, diagnostické kritéria, dostupnosť a výsledky vyšetrení a vhodná terapia.
- Kritérium zabezpečuje prijímateľom so zdravotným postihnutím v ambulantných a pobytových sociálnych službách podporu prístupu k rovnakému rozsahu, kvalite a štandardu bezplatnej, resp. cenovo dostupnej zdravotnej starostlivosti, ako aj iným osobám.

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

- Prijímateľom sú od vstupu do sociálnej služby sprostredkované preventívne vyšetrenia alebo screening.
- Edukácia prijímateľov v oblasti zdravého stravovania, podpory pohybových aktivít ako podmienky zdravého životného štýlu, upevňovania pozitívnych vzťahov a duševného zdravia ako predpokladu celkového zdravia; poukazovanie na negatívne vplyvy návykových látok (tabak, alkohol, drogy) ako nepriateľov zdravia.
- Motivácia prijímateľov k uvedomovaniu si pochybení v prístupe k vlastnému zdraviu a ich následkov pre seba, ale i okolie.
- Poskytovateľ zabezpečuje edukačné a prevenčné aktivity v oblasti zdravia využívaním služieb externého prostredia (napr. besedy s odborníkmi v oblasti zdravia, spolupráca s Regionálnym úradom verejného zdravotníctva v oblasti verejného zdravia a prevencie, konzultácie o zdravom životnom štýle, správnych hygienických návykoch, atď.).
- Prijímatelia sú podporovaní v oblasti reprodukčného zdravia (plánovanie rodiny a rodičovstvo).

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

- Absentovanie podpory a prevencie prijímateľa v oblasti všeobecného, sexuálneho a reprodukčného zdravia.
- Zdravotné služby sú poskytované bez informovaného súhlasu prijímateľa.
- Poskytovateľ nerešpektuje slobodnú vôľu prijímateľa v oblasti zdravia.
- Poskytovateľ v oblasti zdravia preferuje zabezpečovanie zdravotnej starostlivosti s prvkami inštitucionalizácie.
- Nezabezpečovanie integrovanej sociálno-ošetrovateľskej starostlivosti.
- Nezískavanie spätnej väzby od prijímateľov, ako problematika ochrany vlastného zdravia rezonuje v ich vedomí, aké majú v tejto oblasti problémy, atď..

1.8 Kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov telesného obmedzenia a netelesného 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. Prijímateľa sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §9, §10

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

- Poskytovateľ má vzhľadom na cieľovú skupinu a druh poskytovaných služieb spracované rizikové oblasti a spracované rizikové plány pre svojich prijímateľov; prijíma preventívne, v prípade potreby aj nápravné opatrenia, ktorými znižuje alebo úplne eliminuje dopady jednotlivých rizík na prijateľnú úroveň a zabraňuje vzniku krízových situácií.

Čo je pre napínanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb PA-OZP dôležité/nevyhnutné?

- Priorizácia alternatívnych riešení pri vzniku krízových situácií pred používaním izolácií a obmedzení.
- Identifikácia rizikových oblastí pri poskytovaní sociálnej služby vo vzťahu

k prijímateľom a ich súvislostí s dodržiavaním základných ľudských práv a slobôd.

- Prijímanie preventívnych a nápravných opatrení a ich pravidelné vyhodnocovanie.
- Spracovávanie individualizovaných rizikových plánov prijímateľov.
- Spracovanie postupov a pravidiel v oblasti používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia.
- Vypracovávanie krízového plánu v interakcii s rodinnými príslušníkmi, nakoľko pri špecifických zdravotných postihnutiach majú informácie od príbuzných dôležitý charakter.
- Organizovanie protipožiarneho nácviku za aktívnej účasti prijímateľov.
- Vzdelávanie zamestnancov v oblasti deeskalčných techník, krízovej intervencie, riadenia rizík, požiarneho opatrení, dodržiavania bezpečnosti a ochrany pri práci, civilná ochrana.

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

- Nevypracované postupy na riešenie krízových a havarijných situácií (požiar, porucha technických zariadení, výpadok energie, výpadok ľudských zdrojov, pracovné úrazy, riešenie agresívnych stavov prijímateľov).
- Podceňovanie dokumentácie v oblasti krízového riadenia a riadenia rizík, považovanie dokumentácie za zbytočnú administratívnu záťaž.
- Absencia práce interdisciplinárneho tímu pri riadení rizík.
- Podceňovanie, resp. ignorovanie výstupov z interných a externých kontrol, zistení zamestnancov, podnetov od rodinných príslušníkov, prípadne zainteresovaných strán z externého prostredia.
- Narušovanie osobného priestoru prijímateľov (napr. vstupovanie do osobných

priestorov bez zaklopania), odvolávajú sa na záujem bezpečnosti prijímateľov.

- Neplnenie zákonných požiadaviek na vnútorné vybavenie ubytovacích priestorov, čo zvyšuje rizikovosť a vznik krízových situácií.
- Nezapájanie prijímateľov do riešenia krízových situácií a tvorby rizikových plánov.
- Obmedzovanie prijímateľov sociálnej služby v pohybe.
- Nezaznamenávanie telesných a netelesných obmedzení do registra obmedzení.

1.9. Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §9, §10

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

- Prijímateľ nie je správaním zamestnancov za žiadnych okolností vystavený neľudskému, ponižujúcemu zaobchádzaniu, slovnému, telesnému, sexuálnemu alebo duševnému týraniu ani zneužívaniu, ktoré by malo negatívny vplyv na jeho zdravie, fyzický, psychický, emocionálny a sociálny život.
- Zanedbávaním je akýkoľvek nedostatok starostlivosti, ktoré sa môže prejavovať vo viacerých podobách, a to napr. nedostatočná výživa, oblečenie, hygiena, zanedbávanie výchovy a vzdelávania, neuspokojovanie základných potrieb.

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

- Rešpektovanie základných ľudských práv a slobôd prijímateľov, bez výnimky.
- Rešpektovanie slobodných rozhodnutí prijímateľa zameraných na jeho práva a potreby sa uplatňuje vo všetkých riadiacich, odborných i obslužných činnostiach, v každom individuálnom akte zamestnancov voči prijímateľom, rovnako k sebe navzájom.
- Vypracovávanie postupov v oblasti prevencie zlého zaobchádzania je zabezpečené interdisciplinárnym tímom.
- Je zabezpečovaná rovnováha medzi právami, slobodami a povinnosťami prijímateľov a zamestnancov.
- Aplikované interné postupy stavajú primárne na individuálnej zodpovednosti s vyhýbaním sa generálnym obmedzeniam a zákazom.

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

- S prijatými písomnými postupmi ohľadom ochrany pred zlým zaobchádzaním nie sú zamestnanci, ani prijímateľa oboznámení a nie sú im prístupné.
- V postupoch (internej dokumentácii) sú uplatňované generálne obmedzenia a zákazy a generalizované režimové opatrenia.
- Poskytovateľ neuplatňuje metódy smerujúce k podporovanému rozhodovaniu prijímateľov.
- Trestanie prijímateľov za neželané správanie.
- Nedodržiavanie intimity, narušovanie súkromia, nevhodné oslovovanie, jednostranné tykanie, používanie praktík infantilizujúcich prijímateľov, neprejavovanie rešpektu k nim pri komunikácii; nepretržité monitorovanie prijímateľov kamerovým systémom.
- Absencia krízových postupov pri riešení možného sexuálneho obťažovania medzi prijímateľmi.

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 sťažností súvisiacej s poskytovaním 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 skupine sociálnych služieb PA-OZP? / Ako mu rozumieť?

- Zisťovanie spokojnosti prijímateľov a poskytnutie priestoru na podávanie pripomienok, návrhov a sťažností prijímateľmi je kľúčovým zdrojom informácií pre zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb. Ide o zachytenie a spracovanie subjektívnych názorov, pocitov a plnenie očakávaní prijímateľov, zároveň, o primeranú reakciu zamestnancov na tieto podnety.
- Podnety, návrhy a sťažnosti chápať ako právo prijímateľa vyjadrovať sa k subjektívne vnímanej a vyhodnocovanej kvalite sociálnej služby, ako nástroj jeho „kontrolu“ nad kvalitou poskytovanej sociálnej služby.
- K pripomienkam, návrhom a sťažnostiam pristupovať ako k podnetom na zvýšenie kvality sociálnej služby.

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

- Poskytovateľ rešpektuje právo prijímateľa na vyjadrenie spokojnosti alebo

nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb.

- Poskytovateľ zisťuje spätnú väzbu na poskytované služby od prijímateľov v im zrozumiteľnej forme, napr. dotazníkmi, využívaním neverbálnych výrazových prostriedkov (gestikulácia, haptika, očný kontakt), aktívnym načúvaním (zmyslami, ale aj srdcom), použitím prstovej abecedy, znakového jazyka, využívaním piktogramov, pomocných artikulačných znakov, výmenným obrázkovým komunikačným systémom, smajlíkmi vyjadrujúcimi pocit, a pod.
- Na zisťovanie spokojnosti využíva poskytovateľ rôzne metódy, a to pozorovanie, analýzu sťažností a pochvál, techniku kritických udalostí odhaľujúcu slabé miesta, riadené rozhovory (interview), dotazníky, schránky prianí a sťažností.
- Poskytovateľ zabezpečuje ochranu prijímateľa pri podaní sťažnosti, prípadne podnetu.
- Prijímateľ má možnosť podávať sťažnosti alebo podnety formou slobodne zvoleného zástupcu – dôverníka, kľúčového zamestnanca, rodinného príslušníka.

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

- Poskytovateľ nemá spracovaný postup na podávanie sťažností v zrozumiteľnej forme pre prijímateľov.
- Prijímateľia, ani zamestnanci nie sú oboznámení s postupom na podávanie sťažností.
- Podania prijímateľov sa nevyhodnocujú, nedokumentujú.
- Absentuje postup získavania spätnej väzby od prijímateľov.
- Absencia dôvery, ktorá je založená na úprimnej komunikácii.
- Neútočenie na prijímateľa vyslovujúceho sťažnosť, podnet alebo kritiku.

- Prejavovanie vlastných emócií zamestnanca pri zisťovaní spätnej väzby.
- Nevybavenie sťažnosti v zákonnej lehote.
- Neprešetrovanie anonymných sťažností.
- Nerešpektovanie vyjadrení, pripomienok, sťažností a reflexie dôverníka.

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

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 komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnej služby a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o diagnóze a podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o poskytovaní sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej situácii 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, §7, §105

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

- Informácie, ktoré poskytovateľ sociálnej služby poskytuje záujemcom o sociálnu službu, rodinným príslušníkom i verejnosti sú verejne dostupné na webovej stránke poskytovateľa i zriaďovateľa, na nástenkách, v propagačných letákoch, vo vlastných vydávaných časopisoch, v regionálnych médiách.
- Komplexné, zrozumiteľné a pravdivé informácie sú základom pre slobodné a informované rozhodovanie. Takéto informácie sú základom rovnocenného vzťahu, partnerstva a rovnakého zaobchádzania poskytovateľa so záujemcom, prijímateľom, rodinnými príslušníkmi, komunitou a inštitúciami.
- K informovaniu prispieva aj aktívna účasť prijímateľov na aktivitách v komunite, organizovanie dní otvorených dverí, využívanie inovatívnych komunikačných metód a sociálnych sietí.

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

- Poskytovateľ má písomne spracované komunikačné postupy, napr. vo forme informačnej stratégie, smernice o komunikácii, iného interného predpisu o poskytovaní informácií záujemcom o sociálnu službu, prijímateľom sociálnej služby a verejnosti.
- Písomné pravidlá obsahujú postup, akým spôsobom, v akej forme, kto, kedy a ktoré informácie podáva a v akom rozsahu a prostredníctvom akých komunikačných kanálov.

- Poskytované informácie sú zrozumiteľné vzhľadom k charakteristikám záujemcov a prijímateľov cieľovej skupiny PA-OZP.
- Zamestnanci ovládajú rôzne spôsoby komunikácie vo vzťahu k tejto cieľovej skupine.
- Pri komunikácii sú využívané aj alternatívne spôsoby komunikácie (napr. ľahko čitateľný text u prijímateľov s mentálnym postihnutím).
- Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania.

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

- Poskytovateľ nemá písomne spracované interné dokumenty k danému kritériu.
- Poskytovateľ nemá zverejnené potrebné informácie o poskytovanej sociálnej službe na webovej stránke, na stránke zriaďovateľa, na verejne dostupných miestach, na nástenkách, letákoch a v regionálnych médiách.
- Poskytovateľ nemá informačné materiály spracované a sprístupnené v alternatívnych formách, napr. v ľahko čitateľnom jazyku, nevyužíva piktogramy, obrázky (pre informáciu - Nadácia Socia pripravila súbor návrhu zmlúv v ľahko čitateľnom jazyku, Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR pripravilo preklad Európskych pravidiel tvorby ľahko čitateľných a ľahko zrozumiteľných informácií).
- Poskytovateľ nemá spracované informačné materiály vo forme prístupnej pre prijímateľov s poruchami zraku.
- Poskytovateľ nevenuje pozornosť vzdelávaniu zamestnancov v oblasti rozvoja komunikačných zručností a využívania alternatívnych metód komunikácie.
- Zatajovanie a skresľovanie informácií dôležitých pre rozhodovanie.
- Neaktualizované informácie, absencia vzdelávania personálu a nevhodný spôsob podávania informácií osobného charakteru.

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

Štandard:

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, čl. 16 Ústavy SR, čl. 22 Dohovoru o právach ľudí so zdravotným postihnutím

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

- Poskytovateľ má zavedený a voľne dostupný internet pre všetkých prijímateľov.
- Zamestnanci poskytovateľa rešpektujú právo na súkromie prijímateľa pri komunikácii.
- Prijímatelia majú vytvorené podmienky pre slobodnú komunikáciu s rodinou, priateľmi, komunitou, môžu slobodne, bez obmedzovania, bez cenzúry využívať telefónne služby, internet, mailovú komunikáciu.
- Zamestnanci edukujú prijímateľov a podporujú ich vo využívaní moderných

digitálnych technológií.

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

- Interné dokumenty poskytovateľa neobsahujú obmedzenia, zákazy pre prijímanie návštev, ohľadom primeraného času pre návštevy sú formulované len odporúčania.
- Poskytovateľ podporuje využívanie digitálnych technológií na komunikáciu prijímateľov s rodinou, priateľmi, komunitou.
- Poskytovateľ umožňuje prijímať návštevy bez obmedzení s ohľadom na preferencie prijímateľa.
- Poskytovateľ umožňuje komunikáciu a vzájomné stretávanie sa osôb opačného pohlavia bez obmedzení.
- Poskytovateľ poskytuje prijímateľom priestory na súkromie pre uspokojovania sexuálnych potrieb.
- Predchádzanie rizikám spojeným s využívaním sociálnych sietí a voľného prístupu do online priestoru (sledovanie nevhodných stránok, ich obsahu, videí z pochybných stránok, zneužívanie informácií a fotiek zdieľaných na sociálnych sieťach) formou veku primeranej edukácie prijímateľov.

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

- Vyhradený čas na používanie telefónu, internetu.
- Prijímatelia nemajú zabezpečené súkromie pri prijímaní návštev a pri komunikácii.
- Poskytovateľ určuje návštevne hodiny len na vymedzený čas.
- Poskytovateľ neumožňuje návštevy osôb opačného pohlavia.

- Poskytovateľ nedodržiava listové tajomstvo a doručení poštu odovzdáva prijímateľom otvorenú.

1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali. Prijímateľom sociálnej služby sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.

Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §7

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

- Poskytovateľ rešpektuje individuálne potreby prijímateľa, vychádza z jeho životného príbehu, rešpektuje jeho zvyklosti a požiadavky pri individuálnom

plánovaní i pri plánovaní voľnočasových aktivít s cieľom zachovať jeho sociálne kontakty, vlastnú integritu a samostatnosť.

- Poskytovateľ poskytuje prijímateľovi informácie o verejne dostupných službách, ktoré v komunite využíval, prípadne má záujem ich ďalej využívať.
- Poskytovateľ aktívne podporuje prijímateľov pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života s primeranou podporou, v začleňovaní do bežného komunitného prostredia a vytvára podmienky na samostatné bývanie, vzdelávanie a zamestnávanie na chránenom i otvorenom trhu práce.
- Poskytovateľ informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov pri nadobudnutí a udržaní finančne dostupného a bezpečného bývania.
- Poskytovateľ podporuje prijímateľov pri uplatňovaní ich práva na vzdelávanie, profesijný rozvoj a získavanie platených pracovných príležitostí.

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

- Podpora samostatnosti prijímateľa sociálnej služby prostredníctvom tvorby a realizácie individuálnych plánov, poskytovaním sociálnej rehabilitácie, rozvojom pracovných zručností.
- Podpora pri aktívnom vyhľadávaní práce ako hlavného zdroja a prostriedku dosiahnutia finančnej nezávislosti.
- Upevňovanie pracovných návykov, rozvoj pracovných zručností.
- Nácvik obsluhy bežných domácich spotrebičov v rámci tréningového bývania.
- Upevňovanie finančnej gramotnosti (plánovanie výdavkov v domácnosti, príprava nenáročných jedál, rozpočet, nákupy a poznanie hodnoty peňazí).
- Edukácia v oblasti využívania telekomunikačných technológií (PC, webu, mailu, atď.).

- Sieťovanie služieb v komunite na podporu prijímateľa.
- Podporovanie rozvoja komunikačných zručností prijímateľov ako základu fungovania v bežnej komunite.
- Podpora smerom k slobodnému informovanému rozhodovaniu a zmiernovanie strachu z prijímania rozhodnutí a ich dôsledkov.
- Aktívne podporovanie prijímateľov v uplatňovaní volebného práva.
- Systematické vedenie prijímateľov k upevňovaniu morálnych hodnôt a k budovaniu dlhodobých vzťahov. Pozitívna prezentácia ľudí so zdravotným znevýhodnením v externom prostredí poskytovateľa (napr. u potencionálnych zamestnávateľov, v prostredí bývania, užívania komunitných služieb a pod.).

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

- Nerešpektovanie prijímateľa sociálnej služby a narúšanie jeho schopnosti viesť bežný komunitný život podľa vlastných rozhodnutí a predstáv.
- Preferencia modelu náhradného rozhodovania zamestnancov namiesto podporovaného rozhodovania prijímateľov.
- Ochranný spôsob, eliminácia prítomnosti akéhokoľvek rizika, čo vedie k väčšej závislosti prijímateľa na sociálnej službe.
- Zabezpečovať prijímateľom „full servis“.
- Neposkytovať prijímateľom informácie o systéme pomoci a podpory v komunite.

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, č. 12 Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím

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

- Uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony je zásadnou podmienkou realizácie všetkých ostatných práv prijímateľov.
- Sociálna práca vychádza z humanistických a demokratických ideálov a hodnôt, ktoré sú založené na rešpektovaní rovnosti a dôstojnosti. Spôsobilosť na právne úkony je spôsobilosť fyzickej osoby vlastnými právnymi úkonmi nadobúdať práva a brať na seba povinnosti v plnom rozsahu dosiahnutím plnoletosti. Do oblasti právnych úkonov patrí napr. uzatváranie zmlúv, prenájom a predaj hnutel'ného a nehnuteľného majetku, nakladanie s finančnými prostriedkami, uzatváranie manželstva a pod.
- Obmedzenie prijímateľa sociálnej služby na právne úkony môže mať za následok jeho sociálnu izoláciu, vyčleňovanie zo spoločnosti a v nemalej miere aj zhoršenie kvality jeho života.

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

- Odborné, kvalifikované podanie žiadosti prijímateľa sociálnej služby za účelom prehodnotenia spôsobilosti na právne úkony s cieľom úplného alebo čiastočného prinavrátania spôsobilosti na právne úkony.
- Sprostredkovanie právneho poradenstva a právnej pomoci (Centrum právnej pomoci, Úrad komisárky pre osoby so zdravotným postihnutím) pre prijímateľa sociálnych služieb.
- Poskytovateľ sociálnej služby má právo iniciovať konanie ohľadom spôsobilosti prijímateľa na právne úkony.

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

- Poskytovateľ nesmeruje prijímateľa k podporovanému rozhodovaniu.
- Poskytovateľ nevychádza z predpokladu, dokonca nepripúšťa, že každá osoba je schopná sa rozhodnúť, len k tomu môže potrebovať väčšiu alebo menšiu mieru podpory.
- Poskytovateľ nepodporuje prijímateľov pri uplatňovaní ich spôsobilosti na právne úkony, neiniciuje konania k jej prinavrátaniu, nesprevádza prijímateľa v konaní na súde k prinavrátaniu spôsobilosti na právne úkony, nesprostredkováva prijímateľovi potrebnú právnu pomoc na tento účel.

1.15. Kritérium: Dôverník v sociálnych službách

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60 poskytovanej ambulantnou formou, 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, §10, §74

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

- Inštitút dôverníka má napomáhať prijímateľovi sociálnej služby k dodržiavaniu jeho základných ľudských práv a slobôd a k zabezpečeniu dôstojnosti, a to aj prostredníctvom dôverného vzťahu s inou osobou (dôverníkom).
- Dôverníkom je fyzická osoba, ktorá s určením za dôverníka súhlasí a je spôsobilá na právne úkony. Výber dôverníka je právo prijímateľa sociálnej služby. Podmienkou vzniku postavenia dôverníka je určovací prejav slobodnej vôle prijímateľa a súhlas dôverníka. Určovací prejav vôle prijímateľa, ani súhlas dôverníka sa nepovažujú za právny úkon.
- Na určenie dôverníka prijímateľ nepotrebuje súhlas opatrovníka.

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

- Mať spracovaný písomný záznam o tom, že poskytovateľ v rámci sociálneho

poradenstva informoval prijímateľov o možnosti využiť svoje právo zvoliť si dôverníka. Poskytovateľ vhodnou formou informuje prijímateľa o rozdielnej kompetencii kľúčového pracovníka, dôverníka a opatrovníka.

- Prijímateľovi poskytnúť databázu osôb, ktoré by mohli predstavovať možných dôverníkov, samozrejme, bez povinnosti prijímateľa vybrať si dôverníka z tohto okruhu.
- Poskytovateľ má povinnosť dôverníkovi oznámiť každý zápis o obmedzení prijímateľa.
- Údaje uvedené v registri obmedzení bezodkladne po použití prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia a tiež jednostrannú výpoveď zmluvy doručiť dôverníkovi.
- Pre plnenie zákonných povinností je nevyhnutné poznať kontaktné údaje dôverníka.

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

- Neinformovanosť prijímateľov o ich práve na určenie dôverníka.
- Nerešpektovanie slobodnej vôle prijímateľa pri zvolení si dôverníka.
- Podporovať prijímateľov, aby si za dôverníkov volili kľúčových pracovníkov, čím môže dochádzať ku konfliktu záujmov a k nenaplneniu významu oboch inštitútov (kľúčového pracovníka a dôverníka).
- Podmieňovať poskytovanie sociálnych služieb určením dôverníka.
- Nerešpektovať autoritu dôverníka.

2. OBLASŤ: PERSONÁLNE PODMIENKY

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

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §7, §84, §105 ods. 2, zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR, zákon č. 365/2004 Z. z., zákon č. 18/2018 Z. z.

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

- Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a rešpektovanie prirodzenej ľudskej dôstojnosti je prierezovým princípom, ktorý sa uplatňuje vo všetkých činnostiach poskytovateľa, v prístupe zamestnancov k prijímateľom a medzi zamestnancami navzájom.
- Činnosti vykonávané v rámci sociálnej služby nemôžu oberať prijímateľa o jeho dôstojnosť, práva, slobody, prirodzené vzťahy.
- Plnenie kritéria je obsiahnuté vo všetkých interných dokumentoch poskytovateľa.

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

- Postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnej služby sú vypracované interdisciplinárnym tímom, pričom sa zohľadňujú špecifiká cieľovej skupiny poskytovateľa.
- Pri aplikácii internej dokumentácie poskytovateľ zabezpečuje rovnováhu medzi právami a slobodami prijímateľov, zamestnancov, medzi povinnosťami, obmedzeniami a zákazmi (napr. vstupu do rizikových priestorov) s dôrazom na individuálnu zodpovednosť jednotlivých strán.
- U zamestnancov zvyšovať povedomie o základných ľudských právach a slobodách (všeobecne), o ich význame a spôsoboch aplikácie v zariadení, o ich praktickej aplikácii v jednotlivých činnostiach.
- Zabezpečovať školenia zamestnancov zamerané na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a podporovať prijímateľov pri ich napĺňaní cez individuálne plány vzdelávania zamestnancov. Do odborných školení zamestnancov zaradiť vzdelávacie aktivity zamerané na citlivé otázky (napr. rizikové správanie prijímateľov a jeho zvládanie, sexualita prijímateľov, atď.), ktoré môžu byť výzvou z hľadiska praktického uplatňovania práv a slobôd prijímateľov.
- Zabezpečiť kvalifikovaný personál, ktorý dokáže pružne a odborne správne reagovať na zmeny individuálnych potrieb a požiadaviek prijímateľov.
- Poskytovateľ cez svojich zamestnancov podporuje povedomie o problematike ľudských práv u rodinných príslušníkov, opatrovníkov a dôverníkov, príp. u iných aktérov (napr. širšej verejnosti prostredníctvom svojich webových stránok).

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

- Nezabezpečiť odborné vzdelávanie zamestnancov k problematike dodržiavania základných ľudských práv a slobôd s odvolávaním sa na to, že

pri cieľovej skupine sociálnych služieb PA-OZP to nie je potrebné.

- Nezisťovať, nevyhodnocovať a tým nerešpektovať potreby prijímateľov.
- Pri plnení základného poslania poskytovateľa nepostupovať odborne správne a v súlade s platnou legislatívou.
- Zamestnávať zamestnancov, ktorí nemajú osobnostné predpoklady na výkon pracovných činností v sociálnych službách.
- Školenie zamestnancov chápať ako jednorazovú nutnú povinnosť poskytovateľa a nie ako opakujúcu sa činnosť s cieľom priebežného udržiavania povedomia o význame ľudských práv a slobôd pre poskytovanie kvalitných sociálnych služieb.
- Získané vedomosti, poznatky a skúsenosti zo školení neaplikovať v praxi.
- Nezabezpečovať internú kontrolnú činnosť a validačnú činnosť týkajúcu sa praktického dodržiavania ľudských práv a slobôd.
- Prístupovať k napĺňaniu daného kritéria len formálne (napr. raz sme absolvovali vzdelávanie a tým to pre nás končí).

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 strategickému vízi, 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, §9 ods. 4, príloha č. 1

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

- Základným predpokladom pre naplnenie štandardu sú požiadavky poskytovateľa na pracovné pozície, ktoré vychádzajú z druhu poskytovanej sociálnej služby a s tým súvisiacimi odbornými, obslužnými a ďalšími činnosťami zameranými na uspokojovanie potrieb cieľovej skupiny sociálnej služby.
- Organizačnú štruktúru má poskytovateľ vypracovanú na každý druh a formu poskytovanej sociálnej služby. Pri kumulácii pracovných úväzkov je u každého zamestnanca preukázateľne ustanovené, v akom rozsahu vykonáva pracovnú činnosť v každej z poskytovaných sociálnych služieb.

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

- Poskytovateľ má spracovanú organizačnú štruktúru v súlade so strategickou víziou, poslaním a cieľmi organizácie.
- Poskytovateľ má pre všetky pracovné kategórie spracované popisy pracovného miesta s určením požiadaviek na kvalifikačné predpoklady, určením hlavných činností, zodpovedností, kompetencií, právomocí a zastupiteľností. Zmeny v kartách pracovného miesta sú iniciované výstupmi z Kritérií 1.1. a 1.10.
- Poskytovateľ má spracovanú schému internej komunikácie s určením postupov a foriem prenosu informácií (informačnými tokmi) medzi jednotlivými stupňami

riadenia. Takýmito postupmi sú napr. pracovné porady, stretnutia, zasadnutia multidisciplinárnych, príp. interdisciplinárnych tímov, zisťovanie spokojnosti, zadávanie úloh, postupy nápravnej a preventívnej činnosti, atď.

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

- Nereflektovať v organizačnej štruktúre a internej dokumentácii zmeny legislatívy, ktoré determinujú riadenie ľudských zdrojov poskytovateľa, či nedostatky zistené kontrolami; ďalej zmeny poskytovania sociálnej služby, zmeny cieľovej skupiny, zmeny pracovného prostredia, prípadne zásadnejšie zmeny v odborných postupoch.
- Nevykonávať interné školenia k zmenám organizačnej štruktúry, ktoré sú nevyhnutné pre zabezpečenie včasnej, správnej a úplnej informovanosti zamestnancov a majú dopady na ich činnosti.
- Nemať spracovanú a aplikovanú internú dokumentáciu na riadenie ľudských zdrojov (napr. organizačný poriadok, pracovný poriadok, poriadok odmeňovania, etický kódex a pod.).
- Nevyhodnocovať dôvody a dopady zmien v organizačnej štruktúre na prijímateľov.
- Neprehodnocovať štruktúru zamestnancov s ohľadom na zmeny potrieb prijímateľov (napr. pri zvyšovaní miery ich potrebnej podpory vzhľadom na meniaci sa zdravotný stav).
- Odôvodňovať nedostatok odborných zamestnancov finančnými nákladmi na mzdy a odvody.

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

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§7, §84

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

- Poskytovateľ má písomne spracovaný interný dokument o procese prijímania zamestnancov a ich adaptačnom procese.
- Na plnenie kritéria sa vzťahujú všeobecné pravidlá pre každého poskytovateľa, bez ohľadu na cieľovú skupinu a špecifiká skupiny PA-OZP.

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

- Pri výbere zamestnanca sa prihliada na jeho osobný postoj k práci, na predchádzajúce pracovné skúsenosti a prax, schopnosť tímovej spolupráce, adaptabilnosť na rýchlo sa meniace situácie, na zmeny v organizácii a samostatnosť.
- Novoprijatý zamestnanec je oboznámený s organizačnou štruktúrou a organizáciou práce, hlavnými činnosťami, zodpovednosťou, kompetenciou a právomocami, s pracovnými podmienkami a finančným ohodnotením a so špecifikami cieľovej skupiny poskytovanej sociálnej služby; formou je napr. príručka novoprijatého zamestnanca.
- Poskytovateľ má písomne spracovaný postup na zaškoľovanie novoprijatých zamestnancov a ich adaptačný proces. Adaptačná doba je rôzna, spravidla tri mesiace, pričom dĺžka adaptačného procesu závisí od charakteru a náročnosti práce a osobnostných predpokladov zamestnanca.
- Zamestnanec aktívne spolupracuje s poskytovateľom pri vypracovaní plánu jeho zaškolenia a adaptačného procesu.

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

- Poskytovateľ nevenuje pozornosť plánovaniu ľudských zdrojov, plán je formálny.
- Organizačná štruktúra nie je v súlade s víziou, poslaním a cieľmi poskytovateľa (podhodnotený počet zamestnancov).
- Poskytovateľ nemá písomne spracovaný postup na adaptáciu zamestnancov, nevyhodnocuje adaptačný proces.
- Odovzdávať novoprijatým zamestnancom neaktuálne informácie ohľadom aplikácie pracovných postupov, prípadne odovzdávať informácie nevhodnou formou komunikácie (arrogancia, povýšenectvo, podceňovanie, atď.).

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 napĺňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnej služby a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnej služby a efektívne využívanie ekonomických zdrojov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za dva roky. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

Príslušné ustanovenia zákona:

§2 ods. 6, §6, §7, §84

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

- Nositeľmi kvality sociálnych služieb sú najmä zamestnanci poskytovateľa.
- Systematické vzdelávanie zamestnancov vedie k získaniu potrebných vedomostí, schopností, zručností, návykov, k ich prehĺbovaniu, čo prispieva k rozvoju profesijných kompetencií.
- Vzdelávanie zamestnancov prináša poskytovateľovi viacero výhod, najmä: zvyšovanie angažovanosti a stotožňovanie sa s víziou, poslaním a cieľmi poskytovateľa, zlepšujú sa vzťahy na pracovisku a organizačná kultúra poskytovateľa, vytvárajú sa podmienky pre efektívnu komunikáciu, odstraňuje sa nežiaduce správanie zamestnancov, predchádza sa napätiu a stresu, pomáha pri riešení konfliktov, prináša priestor na zavádzanie inovatívnych prvkov do procesu poskytovania sociálnych služieb (používaných odborných metód, techník a postupov) a podporuje efektívne využívanie zdrojov poskytovateľa, vrátane finančných.

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

- Poskytovateľ má vypracovaný individuálny plán ďalšieho vzdelávania pre každého zamestnanca v súlade s kartou pracovného miesta.
- Vzdelávací proces zamestnancov je založený na definovanom ciele, stanovenom programe a vecnej náplni, všetko v súlade so strategickými dokumentami poskytovateľa a individuálnymi potrebami prijímateľov.
- Na základe individuálneho plánu vzdelávania zamestnancov poskytovateľ spracováva plán vzdelávania, ktorý pravidelne vyhodnocuje raz za dva roky.
- Poskytovateľ zabezpečuje prístup zamestnancov k informáciám o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou.
- Poskytovateľ motivuje zamestnancov k ďalšiemu vzdelávaniu. Pravidelne

sleduje ponuky odborného vzdelávania pre zamestnancov prostredníctvom rôznych vzdelávacích subjektov a aktívne vyhľadáva možnosti ďalšieho zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov zariadenia, vrátane vzdelávacích aktivít zameraných na psychohygienu zamestnancov.

- Potreba vzdelávania a rozvoja kompetencií zamestnancov vyplýva z vyhodnocovania pracovných výkonov, z hodnotení plnenia strategických dokumentov a napĺňania individuálnych plánov prijímateľov.

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

- Poskytovateľ pravidelne nevyhodnocuje pracovné výkony zamestnancov.
- Poskytovateľ nemá písomne spracovaný plán ďalšieho vzdelávania zamestnancov.
- Poskytovateľ nezohľadňuje pri zabezpečovaní odbornej spôsobilosti zamestnancov a potreby ich ďalšieho vzdelávania meniace sa individuálne potreby a požiadavky prijímateľov a meniace sa podmienky poskytovania sociálnej služby.
- Zamestnanci vykonávajú odbornú činnosť, na ktorú nemajú kvalifikačné predpoklady.
- Nepodporovanie záujmu zamestnancov o ďalšie vzdelávanie zo strany poskytovateľa.

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 individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje priebežne počas roka pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou.

Príslušné ustanovenia zákona:

§9, zákon č. 305/2005 Z. z.

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

- Supervízia je metódou zameranou na zvyšovanie profesionálnej kompetencie zamestnancov poskytovateľa, ich podporovania v priamej starostlivosti o prijímateľa, a teda jedným z predpokladov zvyšovania kvality poskytovaných sociálnych služieb.
- Supervízia „chráni“ prijímateľa pred nekompetentnými a poškodzujúcimi intervenciami zamestnancov.
- Supervízia podporuje manažment poskytovateľa konať v súlade s vlastnou víziou, poslaním a cieľmi, so štandardami dobrej praxe; u zamestnancov podporuje formovanie postojov súladných s etickými požiadavkami na odborné profesie v sociálnych službách.

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

- Poskytovateľ má písomne spracovaný program supervízie, ktorého obsahom je určenie supervízora, definovanie cieľovej skupiny supervízie, časové ohraničenie programu supervízie, frekvencia a početnosť supervíznych stretnutí, forma a miesto poskytovania supervízie, finančné náklady, etické zásady, navrhované odborné metódy a techniky supervízie, spôsob vyhodnocovania supervízneho programu a jeho aktualizácia, spôsob

spracovávania záznamov.

- Výber kvalifikovaného supervízora, prihliadajúc na potreby a doterajšie skúsenosti poskytovateľa so supervíziou a na preukázateľnú skúsenosť s výkonom supervízie.
- Poskytovateľ vytvára podmienky na realizovanie supervízie.

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

- Poskytovateľ nevytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach - supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, supervízia pre zamestnancov priameho kontaktu s prijímateľmi.
- Zamieňanie supervízie s poradenstvom, auditom, či poradou.
- Napĺňanie požiadaviek vyplývajúcich z kritéria a prislúchajúceho štandardu jednorazovou supervíznu aktivitou.
- Výber supervízora bez zohľadnenia potrieb cieľovej skupiny supervízie.
- Supervíziu realizovať supervízorom, ktorý je v možnom konflikte záujmov so supervidovanými osobami (napr. bývalý zamestnanec poskytovateľa, rodinný príslušník prijímateľov a pod).
- Výsledky supervíznych stretnutí zneužívať na účely kontroly, resp. sankcií poskytovateľa voči zamestnancom a prijímateľom.

3. OBLASŤ: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

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

Štandard:

Prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu sociálnej služby, počtu a potrebám prijímateľov sociálnej služby a sú v súlade s platnými právnymi predpismi. Priestory poskytovateľa sociálnej služby sú v dobrom technickom stave, sú prístupné pre všetky osoby v zmysle univerzálneho navrhovania. Osvetlenie priestorov poskytovateľa sociálnej služby, vykurovanie a vetranie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Hygienické zariadenia umožňujú dostatok súkromia a sú oddelené pre mužov a pre ženy. Prijímatelia sociálnej služby majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam. Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím/ imobilizačným syndrómom majú zabezpečený, prispôsobený a bezbariérový prístup k hygienickým zariadeniam.

Príslušné ustanovenia zákona:

§9, §61, Vyhláška MZ SR č. 259/2008 Z. z., zákon č. 532/2002 Z. z.

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

- Prevádzkové podmienky poskytovateľa majú vplyv na všetky činnosti v rámci poskytovaných sociálnych služieb – bežných denných činností, vzdelávania, pracovnej aktivity, aplikovaných odborných metód, techník a postupov, záujmových a voľnočasových aktivít, stravovania, kontaktov s externým prostredím, zabezpečovaním zdravotnej starostlivosti.

- Kľúčovým prevádzkovým aspektom kvalitných sociálnych služieb je prístupnosť interného a externého prostredia poskytovateľa zabezpečovaná uplatňovaním princípov univerzálneho navrhovania v súlade s článkom 2 Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím.

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

- Zabezpečenie interného a externého prostredia poskytovateľa tak, aby boli primeraným spôsobom uspokojované potreby prijímateľov sociálnej služby; osobitne zabezpečenie osobného priestoru zodpovedajúceho potrebám prijímateľov, vrátane vybavenia potrebným signalizačným zariadením; pri vybavovaní prostredia zohľadňovanie zdravotného postihnutia, veku či zdravotných diagnóz prijímateľov.
- Zriadenie miestnosti pre bezpečný pobyt prijímateľa v prípade ohrozenia jeho života a zdravia, alebo v prípade ohrozenia života a zdravia iných prijímateľov alebo iných osôb, rovnako za účelom zabezpečenia dôstojnosti prijímateľa.
- Podporovanie dobrej priestorovej orientácie prijímateľov, napr. využívaním piktogramov, obrázkov, farebným odlíšením jednotlivých zón.
- Vybavenie interných priestorov inovatívnymi komunikačnými zariadeniami, s možnosťou bezplatného pripojenia na internet.
- Komplexná debarierizácia interiéru a exteriéru poskytovateľa.
- Poskytnutie možnosti pre prijímateľov vybaviť si osobný priestor vlastným nábytkom a doplnkami podľa vlastného výberu a preferencií.

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

- Nerešpektovanie osobitných potrieb a želaní prijímateľov v oblasti bývania či stravovania.
- Nerešpektovanie práva na intimitu prijímateľa.

- Nerešpektovanie práva na súkromie, napr. vykonávaním činností v osobných priestoroch prijímateľov v ich neprítomnosti.
- Prispôsobovanie potrieb prijímateľov prevádzkovým podmienkam poskytovateľa.
- Zanedbávanie hygienických a estetických parametrov priestorov a ich údržby (špina, plesne, zatečené stropy, zastaralé vybavenie, atď.).

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

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §9, §61

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

- Základným predpokladom pre plnenie tohto kritéria a jemu zodpovedajúceho

štandardu je poskytovať prijímateľom bezpečnú sociálnu službu rešpektujúcu ich súkromie, vek, pohlavie, s dôrazom na dôstojnosť, sociálny status a individuálne potreby prijímateľov.

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

- Príprava prijímateľov na bežný komunitný život, najmä cestou podporovaného rozhodovania.
- Podporovanie prijímateľov smerom k ich samostatnosti, zodpovednému rozhodovaniu, k udržiavaniu dosiahnutých a formovaniu nových zručností (napr. v dielňach na rozvoj pracovných zručností; cez prípravu drobných jedál, používanie bežných domácich spotrebičov, a pod.).
- Aj vo viacposteľových izbách ponúkať možnosti pre vytvorenie „osobného priestoru“ (skriňa s možnosťou uzamykania osobných vecí; možnosť estetizácie priestoru fotografiami, dekoračnými predmetmi podľa vlastného výberu; polička s knihami, darčekom; používanie zásten na vytváranie „osobných zón“, atď.).
- Zabezpečiť vhodný priestor (so zabezpečením práva na súkromie) na uspokojovanie sexuálnych potrieb prijímateľov.

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

- Udržiavať, dokonca posilňovať prvky inštitucionálnej starostlivosti a skupinového prístupu k prijímateľom (na princípe „pre všetkých rovnako“; alebo „nie je potrebné nič meniť, veď sú všetci spokojní“).
- Príliš ochranársky prístup zamestnancov k prijímateľom, čo môže podporovať ich závislosť na sociálnej službe.
- Pri ubytovaní prijímateľov vo viacposteľových izbách neprihliadať na ich osobnostné predpoklady, zdravotný stav, komunikačné zručnosti, slobodnú voľbu a tým zvyšovať riziko konfliktov, nedorozumení a ohrození.

- Nerešpektovať intimitu prijímateľa pri zabezpečovaní osobnej hygieny, pri výmene inkontinenčných pomôcok.
- Nezohľadňovať osobitné vývinové potreby detí a mladých dospelých.

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

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§9, §17, vyhláška MZ SR č. 259/2008 Z. z.

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

- Poskytovateľ plní legislatívne požiadavky vyhlášky MZ SR č. 259/2008 Z. z. a požiadavky príslušného RÚVZ.
- Prijímatelia majú zabezpečenú kvalitnú, nutrične vyváženú stravu, prispôsobenú ich dietetickým potrebám (napr. v prípade potravinových

intolerancií, s ohľadom na prítomnosť nejakej diagnózy, veku a fyzickej aktivity).

- Pitná voda je dostupná počas celého dňa.
- Prijímatelia majú dostatok vhodného oblečenia a obuvi, ktoré vyhovuje ich preferenciám.

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

- Poskytovateľ zabezpečí pitnú vodu, kvalitnú stravu, priestory na podávanie stravy vyhovujúce kultúrnym štandardom prijímateľov a rešpektujúce ich možné zdravotné obmedzenia.
- Poskytovateľ zisťuje potreby a preferencie prijímateľov v oblasti stravovania či oblečenia, a to rôznymi formami, ktoré má uvedené v internej dokumentácii.
- Ak je nevyhnutné podávať prijímateľom mixovanú stravu, poskytovateľ ju servíruje tak, že jednotlivé chody a súčasti jedla sú podávané samostatne (polievka, hlavné jedlo, prílohy a šaláty).
- V prípade, že prijímateľ nemá dostatok vlastných finančných prostriedkov na nákup oblečenia a obuvi, poskytovateľ mu oblečenie a obuv zabezpečí z vlastných zdrojov.
- Poskytovateľ zabezpečuje edukáciu prijímateľov v oblasti vhodného stravovania, dodržiavania pitného režimu či obliekania.

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

- Prijímatelia nemajú nepretržitý prístup k nezávadnej pitnej vode.
- Poskytovateľ nezabezpečuje diétne stravovanie podľa potrieb prijímateľov.
- Nerešpektovanie slobodnej voľby prijímateľa stravovať sa inak, ako to odporučí

ošetrojúci lekár na základe jeho zdravotného stavu.

- Nedodržiavanie slobodnej voľby prijímateľa ohľadom vhodnosti oblečenia, preferovania módných trendov v obliekaní a celkovej úprave zovňajšku.
- Neestetické priestory jedálne, nekultúrne podávanie mixovanej stravy (všetko zmixované spolu).
- Priestory jedálne sú využívané na všetky voľnočasové aktivity a rôzne terapie, dokonca na bohoslužby.
- Uniformita v úprave prijímateľov (hromadný nákup oblečenia – rovnaké tepláky, trička, mikiny), nerešpektovanie ich veku a jemu prislúchajúceho sociálneho statusu (správanie sa k prijímateľovi ako k dieťaťu; poskytovanie oblečenia či obuvi neprimeraných veku prijímateľa).

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

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§7, §9

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

- Poskytovateľ má dostatok vhodných priestorov na aktivizáciu prijímateľov, na voľnočasové aktivity, terapie a rozvoj pracovných zručností.

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

- Priestory na aktivizáciu prijímateľov sú vybavené potrebným nábytkom, technickými pomôckami a materiálom na všetky voľnočasové aktivity pre prijímateľov vzhľadom na ich potreby.
- Imobilní prijímatelia majú bezpečný prístup do všetkých vnútorných i vonkajších priestorov poskytovateľa určených na aktivizáciu, na terapie, trávenie voľného času podľa ich slobodnej voľby a preferencií.
- Poskytovateľ má zriadenú bezpodnetovú miestnosť, priestory na relaxáciu – snoozelen metóda, záhradu, altánky, adoračnú miestnosť, tréningovú kuchynku, tréningové byty, priestory na športové aktivity a pod.
- Vzáujme podpory integrácie prijímateľov do ich širšieho komunitného prostredia poskytovateľ podnecuje prijímateľov využívať na účely ich aktivizácie služby externého komunitného prostredia (školské kluby, detské centrá, plavárne, športoviská, atď.).
- Umožniť prijímateľom vybrať si z ponúkaných aktivizačných foriem, vrátane možnosti ich odmietnuť.

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

- Poskytovateľ nezabezpečuje prístupnosť svojich priestorov určených na aktivizáciu, relaxáciu, terapie, či bohoslužby pre všetkých prijímateľov.
- Poskytovateľ nedisponuje osobitnými priestormi na aktivizáciu, na všetky aktivity sa využívajú priestory jedálne alebo chodby.

- V prípade, že majú prijímatelia záujem o skupinové aktivity, tieto nie je možné realizovať pre priestorové obmedzenia.

3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§5, §71, §96

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

- Ide o zabezpečenie transparentného poskytovania sociálnej služby, kde prístup k nej nie je podmienený akýmkoľvek mimoriadnym finančným plnením (darom), ktorý by zvýhodňoval nejakú osobu pred inou osobou.
- Zároveň sa akceptuje, že poskytnuté dary sú jedným zo zdrojov spolu/ financovania sociálnej služby za účelom jej skvalitnenia.

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

- Evidencia darovacích zmlúv a prijatých darov je vedená v súlade so zákonom

o účtovníctve a s dodržaním princípu transparentnosti.

- Zverejňovanie prijatých darovacích zmlúv v súlade so spracovaným interným postupom.
- Preukázateľné oboznámenie zamestnancov s postupmi prijímania darov.
- Zabezpečenie a kontrola praktickej aplikácie týchto postupov zo strany zamestnancov.

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

- Použitie (zneužitie) prijatého daru v rozpore s účelom darovania; to platí aj v prípade prostriedkov získaných zo zbierok.
- Porušenie ochrany osobných údajov darcu.
- Podmieňovanie poskytovania sociálnych služieb poskytnutím daru.
- Zvýhodňovanie prijímateľa na základe prijatia ním poskytnutého daru.
- Darovacie zmluvy nie sú zverejnené na webovej stránke.

Štandardy kvality v pobytových a ambulantných sociálnych službách pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím (metodický podporný materiál)

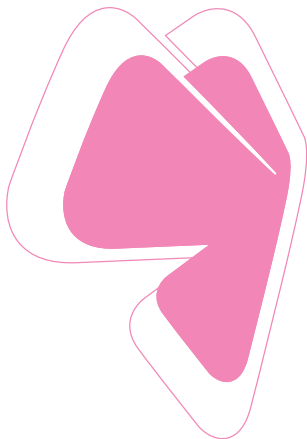
Spracovali: PhDr. Beáta Šlosarová, Mgr. Viera Šedivcová

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: 978-80-89837-80-9



9 788089 837809 >

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