

# Štandardy kvality sociálnych služieb

**Spracované podľa - Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb - metodické východiská, Doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc., 2015.**

## 1. Teoretické a legislatívne východiská kvality sociálnych služieb

### 1.1. Všeobecné princípy kvality a požiadavky na sociálne služby

Filozofickým a axiologickým základom problematiky kvality sociálnych služieb je kvalitatívny rozmer sociálnych vzťahov medzi ľuďmi. V situácii, keď sa človek nachádza v stave hmotnej či sociálnej núdze (potrebnosti), je kvalitatívny rozmer medziľudských vzťahov vymedzený štyrmi kľúčovými obsahmi (Krupa a kol., 2000):

- úctou (je základom dôstojnosti človeka, zároveň určuje mieru slobody v rozhodovaní, v kombinácii s osobnou zodpovednosťou za rozhodnutia),
- akceptáciou (rešpektovanie seba samého a druhého človeka takým, akým je a poskytovanie slobodného priestoru pre iných),
- subsistenciou – zostávaním (je výsledkom úcty k iným ľuďom a ich akceptácie a premieta sa do poskytovania praktickej, konkrétnej a cielenej pomoci),
- osamostatňovaním (podpora iného človeka v osamostatňovaní, samostatnosti, nezávislosti a sebaurčení) (Repková K., 2015, s.12).

V roku 2010 Výbor pre sociálnu ochranu EK publikoval dokument pod názvom Dobrovoľný európsky rámec kvality pre sociálne služby, v rámci ktorého boli vymedzené všeobecné princípy kvality pre poskytovanie sociálnych služieb:

- Prístupnosť (sociálne služby majú zodpovedať potrebám ľudí, má v nich ísť o slobodu v možnosti zvoliť si sociálnu službu v komunite; prístupnosťou sa zabezpečuje otázka existencie sociálnej služby),
- Dostupnosť (ide o sociálne služby dostupné z hľadiska potrebných informácií, adekvátneho bezbariérového prostredia, dostupnej verejnej dopravy na miesto služby; existujúca sociálna služba ešte nemusí byť reálne dostupnou službou),
- Možnosť dovoliť si sociálnu službu (majú existovať sociálne služby bez úhrady alebo za cenu, ktorú si môže odkázaná osoba dovoliť),
- Sociálna služba zameraná na človeka (reaguje na zmeny potrieb u prijímateľa/ľky, berie do úvahy všetky aspekty prostredia, rešpektuje kultúrne špecifiká),
- Komprehenzívnosť (sociálna služba reaguje na komplexné potreby ľudí),
- Kontinuita (možnosť užívateľa/ľky spoľahnúť sa na sociálnu službu v kontexte meniacich sa podmienok),
- Orientácia na výstupy (sociálna služba sa zameriava na prospech – benefit pre užívateľa/ľku; má sa optimalizovať na základe periodického hodnotenia) (Repková K., 2015, s.13).

Podľa autorov K. Duška, Z. Terbra (2010) majú sociálne služby vždy spĺňať určité kritériá, ktoré tvoria hodnotovú základňu ich kvality:

- majú podporovať nezávislosť a autonómiu užívateľov/liek (nie službami zvyšovať ich závislosť),

- majú podporovať začleňovanie a integráciu (nie službami väčšmi zvyšovať vyčlenenie užívateľa/lky z komunity a zvyšovanie sociálnej izolácie),
- majú vychádzať z rešpektovania individuálnych potrieb prijímateľov/liek (v zmysle pravidla, že „jedno riešenie nemôže sedieť všetkým“ – „one size does not fit all“),
- majú byť založené na partnerskej spolupráci rozličných subjektov (nakolko sociálne služby predstavujú multidisciplinárnu a multisektorovú agendu),
- majú byť kvalitné (ako cesta k účinnej ochrane zraniteľných osôb),
- majú byť založené na rovnosti bez diskriminácie (nikto nemôže byť vylúčený z osohu zo sociálnych služieb) (Repková K., 2015, s.12-13).

## 1.2. Zavádzanie princípov kvality do sociálnych služieb

Kvalita sociálnych služieb sa v praktickej rovine ešte nezriedka vníma ako funkcia hĺbky zainteresovania, až obetovania tých, ktorí ich poskytujú, predovšetkým sociálnych pracovníkov/čok. Vtedy osobitná právna regulácia nie je potrebná, nakolko pomáhajúci profesionáli/lky konajú v prirodzenom záujme ľudí, ktorí sú na sociálne služby odkázaní a pre ich dobro. Pri takomto výklade sa akékoľvek štandardizované mechanizmy a pravidlá, vrátane nástrojov monitorovania procesov a merania výstupov, môžu zdať ako niečo, čo devaluje humanistický prístup ku klientom/tkám sociálnych služieb. Opakom tohto „mäkkého“, skôr intuitívneho spôsobu zabezpečovania kvalitných sociálnych služieb, je zavádzanie inštitucionálnych mechanizmov a princípov nového verejného manažmentu (koncept New Public Management) do tejto sféry verejného záujmu. I. Šimíková (2015), opierajúc sa o práce iných autorov (Berkel, Graaf, Sirovátka, 2011), dáva do osobitnej pozornosti niektoré praktické mechanizmy nového verejného manažmentu kladúce dôraz na:

- výkon (cez meranie výstupov jednotlivých odborných a iných činností vykonávaných v sociálnych službách),
- malé a špecializované organizačné formy sociálnych služieb (namiesto veľkých a multifunkčných),
- kontrakty ako hlavné nástroje riadenia a koordinácie v sociálnych službách (namiesto hierarchického spôsobu ich riadenia),
- zavádzanie trhových mechanizmov, vrátane voľnej súťaže, výberových konaní a ceny odvíjajúcej sa od výkonu,
- prístup k prijímateľom/lkám sociálnych služieb ako k zákazníkom/čkam,
- aplikáciu techník zvyšovania kvality.

New Public Management (NPM) možno voľne preložiť ako nové riadenia organizácií verejnej správy. NPM, ako riadenie organizácií verejnej správy orientované na služby, sa stal heslom a nástrojom riadenia správy vecí verejných v 90-tych rokoch 20. storočia s cieľom zvýšiť efektívnosť a kvalitu vo verejnom sektore, dosiahnuť efektívne a účinné poskytovanie verejných služieb, zaistiť sociálne garancie občanom. Jeho korene však siahajú do omnoho skoršieho obdobia a za kolísku jeho vzniku sa považuje USA. Vzniku a rozvoju myšlienok NPM predchádzala vlna verejného obstarávania tovarov a stavebných prác verejnými organizáciami zo súkromného sektora v 70-tych rokoch 20. storočia. V tomto období absentovalo vo verejnom sektore akékoľvek systémové riadenie zmluvných vzťahov medzi verejným a súkromným sektorom, čo viedlo k mnohým neúspechom v tejto oblasti. Tieto problémy, ako aj masívny nárast verejného obstarávania nielen výrobkov súkromného sektora, ale pravidelných dodávok verejných služieb viedli k nevyhnutným zmenám v oblasti riadenia verejnej správy v podobe NPM vychádzajúceho z princípov reorganizácie verejnej

správy tak, ako ich popisujú vo svojej práci „Reinventing Government“ autori Osborne a Gaebler (1993, s. 387)<sup>1</sup>.

Osborne a Gaebler (1993, s. 387) vo svojej práci tvrdia, že organizácia poskytujúca verejné služby by mala: riadiť, nie prikazovať, umožniť komunitám riešiť vlastné problémy, nie jednoducho poskytovať služby, podporovať konkurenciu nie monopolné prostredie, byť riadená prostredníctvom cieľov, orientovať sa na výsledky nie na náklady, napĺňať požiadavky občanov ako zákazníkov, nie požiadavky byrokracie, sústrediť sa na tvorbu finančných zdrojov, nie na ich míňanie, sústrediť sa na prevenciu kríz, nie na ich následné riešenie, decentralizovať právomoci a uprednostniť riešenie problémov s využitím kapacít súkromného sektora a trhových princípov pred riešením prostredníctvom verejných programov.

Prístup New Public Management odporúča uplatňovanie organizačných a štrukturálnych nástrojov podporujúcich decentralizáciu riadiacich, rozhodovacích a kontrolných procesov, dereguláciu, demonopolizáciu a využitie kapacít súkromného sektora v systéme zabezpečovania verejných služieb.

Medzi takéto nástroje patrí napr. vytvorenie širokej škály možností alternatívneho poskytovania verejných služieb – priestoru pre realizáciu rôznych foriem partnerstva verejného a súkromného sektora v tejto oblasti. „New Public Management vyjadruje uplatňovanie metód a techník súkromného sektora v poskytovaní verejných služieb“ (Lane, 2000, s. 3).

Rozsah uplatnenia koncepcie NPM v rámci reformy riadenia verejnej správy v rôznych krajinách sa líši nielen z dôvodu rozdielnych historických základov verejnej správy, ale aj z dôvodu obáv z možných rizík spojených s tvorbou konkurenčného prostredia vo verejnom sektore (na jednej strane krajiny ako Austrália a Nový Zéland aktívne uplatňujúce NPM, na druhej tradičné byrokratické Francúzsko).

New Public Managementom alebo inak povedané zavádzaním nástrojov a techník riadenia a rozhodovania typických pre súkromný sektor do verejného sektora sa zaoberajú viacerí autori: Pollit, Ch.; Hood, Ch.; Bouckaert, G.; Lane, J. E.; Walsh K.. Z ich prác vyplýva, že aplikácia manažérskych nástrojov súkromného sektora vo verejnom sektore má na jednej strane mnohé prínosy v oblasti efektívnosti a kvality jeho fungovania, ale rovnako je spojená s určitými rizikami a nemožno ju teda automaticky považovať za všeliak na všetky problémy verejného sektora.

Všeobecne sa za základné črty NPM podľa viacerých autorov Mierlo (1997, s. 30– 45), Nemeč (2000, s. 91– 92) považujú nasledujúce:

- presun od politiky k riadeniu (na báze ekonomickej analýzy nákladov a prínosov, t.j. pracovníci verejnej organizácie by si mali plne uvedomiť, aké náklady si každý ich čin vyžaduje a to podľa možnosti predtým, ako prijmú rozhodnutie o jeho realizácii; delegovanie výkonných právomocí),
- presun od pyramídových organizačných štruktúr k štábnym (viacero autonómnych organizácií nadviaže pracovné zmluvné vzťahy s príslušnými ministerstvami),
- presun od klasického plánovania k strategickým činnostiam,

---

<sup>1</sup> Názov tejto publikácie, ktorá bola v tomto období v USA bestsellerom prevzalo Hnutie za reorganizáciu verejnej správy v období Clintonovej vlády. Na jeho čele stál viceprezident Al Gore. (Cooper, 2003, s. 45).

- presun od procesne orientovanej správy k správe orientovanej na výsledky (dôraz kladený na výkonové ukazovatele, definovanie výkonov, ktoré majú byť dosiahnuté a ich žiaducich účinkov, zlepšovanie kvality),
- presun od uniformného poskytovania verejných služieb k ich individualizácii (zákazník nahrádza občana, produkčný postup sa dá etapizovať a jednotlivé jeho fázy môžu byť realizované súkromným sektorom),
- tlak na znižovanie nákladov (pri zachovaní kvality a príp. kvantity výstupov, „value for money“),
- presun od vlastníctva majetku k riadeniu vlastníctva (podnikateľské účtovníctvo, privatizácia, v prípade efektívnejšieho poskytovania súkromným sektorom),
- controlling (rôzne formy verejnej kontroly pravidelne preverujú činnosť verejnej správy a jej dôsledky a navrhujú, pokiaľ je to nutné, možné zlepšenia).

Zo základných črt NMP sa dajú vydedukovať jeho ciele: orientácia na účinky poskytovanej služby, orientácia na občana ako zákazníka, orientácia na nákladovú efektívnosť a orientácia na výsledok (výstupy v podobe verejných služieb). NPM obyčajne označuje manažérsky prístup k reforme verejnej správy orientovaný na zákazníka, resp. občana a kladúci zvýšený dôraz na zodpovednosť verejnej správy za výsledky jej činnosti.

### 1.3. Tri aspekty kvality v sociálnych službách

Problematika kvality sociálnych služieb a v sociálnych službách má tri vnútorne súvisiace a previazané vecné kontexty (aspekty) s rozličnou mierou právnej regulácie a záväznosti.

**„Výkon/Poskytovanie“ kvality** – poskytovatelia sociálnych služieb sú viazaní „vykonávaním Q“, teda poskytovaním kvalitných sociálnych služieb, na základe záväzkov ustanovených v rozličných právnych normách – od ratifikovaných OSN Dohovorov, Ústavy SR, Antidiskriminačného zákona, až po zákon o sociálnych službách (osobitne v ustanoveniach §§6-10 zákona o sociálnych službách v nadväznosti na iné ustanovenia a prílohu č. 2 zákona) (Repková K., 2015, s.15).

**Hodnotenie podmienok kvality** – je externou činnosťou MPSVR SR zameranou na zisťovanie a stanovovanie úrovne plnenia zákonom ustanovených interných povinností poskytovateľa sociálnych služieb v definovaných štyroch oblastiach hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby (ľudské práva a slobody; procedurálne podmienky; personálne podmienky; prevádzkové podmienky). Výkon hodnotenia podmienok kvality je regulovaný zákonnými kompetenciami, s možnými právnymi účinkami na fungovanie a existenciu poskytovateľa sociálnych služieb. Takéto hodnotenie nie je totožné s výkonom dohľadu MPSVR SR nad poskytovaním sociálnych služieb. Preto sa predpokladá potreba vytvorenia osobitnej infraštruktúry pre výkon tejto špecifickej kompetencie rezortu. Poskytovanie kvality a hodnotenie podmienok kvality sociálnych služieb spája to, že sú regulované zákonom o sociálnych službách (Repková K., 2015, s.16).

**Manažovanie kvality** – je dobrovoľný systém riadenia kvality v poskytovateľskej organizácii založený na princípe samohodnotenia organizácie a snahy o neustále zlepšovanie. Ide o zavedenie systémov z noriem radu ISO 9000, EFQM (Model výnimočnosti) či CAF (Spoločný systém hodnotenia kvality). V podmienkach Slovenska nie sú poskytovatelia sociálnych služieb právne viazaní zavedením systému manažérstva kvality ako cesty neustáleho zlepšovania organizácie prostredníctvom kvality.

Pri hľadaní odpovede na otázku, prečo by mala organizácia sociálnych služieb, aj keď má pocit, že funguje vcelku úspešne, implementovať systém manažérstva kvality, sa možno inšpirovať argumentmi I. Paulovej (2009) použitými pre organizácie všeobecne:

- Potreba vykonávať činnosti efektívnejšie a účinnejšie ako odpoveď na rastúci otvorený trh poskytovateľov sociálnych služieb;
- Potreba „urobiť si poriadok“, aby boli všetky procesy a činnosti u poskytovateľa nastavené tak, že sa veci budú robiť správne na prvýkrát a v súlade s požiadavkami všetkých zúčastnených strán;
- Potreba eliminovať vznikajúce chyby a nedostatky a zabezpečiť ich prevenciu, príp. ich okamžité odstránenie;
- Potreba sprehľadniť činnosť poskytovateľa;
- Potreba presne a jasne určiť zodpovednosti a právomoci zamestnancov/kýň na jednotlivých pozíciách;
- Potreba zlepšovať komunikáciu vo vnútornom prostredí poskytovateľa, rovnako voči všetkým zainteresovaným stranám;
- Potreba motivovať zamestnancov/kyne k lepším výkonom a ku kvalitnejšej práci;
- Potreba uplatňovať metódy a postupy na analýzu údajov a nástrojov na zlepšovanie činnosti organizácie ako takej (Repková K., 2015, s.16).

Procesný prístup zosúladzuje všetky činnosti organizácie do fungujúceho celku s identifikovanými, prepojenými a riadenými časťami. V rámci procesného prístupu sa cieľavedome a riadene menia rozličné vstupy sociálnych služieb na výstupy (poskytnutá kvalitná sociálna služba, spokojný prijímateľ/ľka, spokojný zamestnanec/kyňa, uznanie poskytovateľa v komunite, atď.). Procesný prístup spolu s tzv. riadenou dokumentáciou zaistí pre poskytovateľa (Repková K., 2015, s.17):

- zníženie rizík vyplývajúcich z nerovnovážneho postavenia poskytovateľa a prijímateľa/ľky sociálnej služby,
- zníženie rizík neskorého odhalenia nesprávnych postupov v činnostiach poskytovateľa vedúcich k ujme prijímateľov/liek,
- prvky ochrany pre všetky zúčastnené strany sociálnych služieb,
- zmenu vstupov (predpokladov) na očakávané (požadované) výstupy a ich opakovateľnosť v budúcnosti (dobrý výstup nebude otázkou náhody, ale štandardizovaného postupu, ktorý sa dá opakovať a je pod kontrolou),
- jasnú definíciu poslania a cieľov poskytovateľa (v kontexte verejného záujmu),
- kontinuitu znalostí a postupov, aj pri zmene zamestnancov/kýň,
- popis všetkých činností poskytovateľa, ktoré sú pomenované, dané do súvisu, je určená ich postupnosť a interakcia, preskúmaná oprávnenosť, účelnosť, vhodnosť a efektivita,
- analýzu kompetencií a kompetentnosti personálu vedúcu k určeniu vlastníkov procesov, aktérov procesov a rozhrania procesov (problematika pracovných náplní),
- presnú identifikáciu požadovaných vstupov aj výstupov procesov (monitorovanie a meranie priebehu činností a ich validácia, meranie výstupov; odhaľuje, ktoré výstupy sú produkované zbytočne, a ktoré sú naopak žiadané, ale nezabezpečované),
- určenie kritérií a metód na zabezpečovanie efektívneho vykonávania a riadenia činností poskytovateľa,
- prehodnotenie všetkých zdrojov s možnosťou zostavovať rozpočet zariadenia presnejšie a na základe solídnej evidencie,
- vedie poskytovateľa k poznaniu determinujúcej dokumentácie – internej (interná legislatíva a postupy) aj externej (určujúca legislatíva, najnovšie poznatky, dobrá prax),

- meranie, monitorovanie a validáciu smerom k zamýšľaniu sa nad zlepšeniami, čím sa pomyselný kruh kvality dostáva o úroveň vyššie a vytvára sa špirála kvality (Buzal, 2010, s. 22-24)

#### 1.4. Základné legislatívne východiská kvality sociálnych služieb

Zákon o sociálnych službách pracuje v súvislosti s problematikou kvality sociálnych služieb so štyrmi základnými systémiotvornými pojmami: oblasť, kritérium, štandard, indikátor.

Základným je pojem oblasť, myslí sa oblasť podmienok kvality. Rozdelenie podmienok pre kvalitné sociálne služby do niekoľkých oblastí má svoje opodstatnenie, nakoľko poskytuje základnú navigáciu v problematike a pomáha usporiadať rozličné aspekty kvality do niekoľkých kľúčových trsov (oblastí) podľa ich vecnej príbuznosti. V jednotlivých oblastiach je obsiahnutá národná doktrína prístupu k sociálnym službám vyjadrená v takých dokumentoch ako Programové vyhlásenie vlády SR 2012-2016, či v dokumente Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020. Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby sa hodnotia v štyroch základných oblastiach (Repková K., 2015, s.18-19):

**základné ľudské práva a slobody;**  
**procedurálne podmienky;**  
**personálne podmienky;**  
**prevádzkové podmienky.**

Každá oblasť je následne vymedzená viacerými **kritériami**. Kritériá sú hodnoty, ku ktorým sa hlásia občania, spoločnosť. Sú sumárom akceptovaných spoločenských koncepcií a sú odvodené od základných dokumentov o ochrane ľudských práv a slobôd (Krupa a kol., 2000). Jedna oblasť je vymedzená viacerými kritériami:

**oblasť základné ľudské práva a slobody – 3 kritériá;**  
**procedurálne podmienky – 10 kritérií;**  
**personálne podmienky – 4 kritériá;**  
**prevádzkové podmienky – 4 kritériá.**

Kritériá sú následne podrobnejšie rozpracované vo forme **štandardov**. Štandardy predstavujú dynamické a rozvíjajúce sa hodnoty, ktoré konsenzuálne uznávajú sociálni pracovníci a pracovníčky, pričom do ich formovania sú zapojené celé odborné tímy. Formulovaním štandardov dochádza k zamedzeniu presadzovania subjektívnych interpretácií kvality sociálnych služieb; poskytujú možnosť zorientovania sa v kvalite sociálnych služieb (Krupa a kol., 2000) Pre špecifikáciu kritérií a štandardov sú v súčasných podmienkach dôležité také dokumenty, ako napr. Dobrovoľný európsky rámec kvality pre sociálne služby (2010). Na najnižšej úrovni sú štandardy špecifikované vo forme indikátorov, pomocou ktorých sa hodnotí reálne sociálne prostredie (Krupa a kol., 2000). Indikátory (ukazovatele) sú kvalitatívnymi alebo kvantitatívnymi parametrami vyjadrujúcimi nosné vlastnosti sociálnej služby, teda to, ako je kodifikovaná v činnosti poskytovateľa sociálnej služby a ako ju reálne vykonáva vo všetkých sledovaných aspektoch (Repková K., 2015, s.19).

Jednotlivé oblasti a nim prislúchajúce štandardy a indikátory sú vzájomne previazané, čo dokumentuje aj odborný prístup O. Buzalu (2010). Autor hovorí o štyroch základných smeroch, v rámci ktorých sa naštartovalo aplikovanie kvality do sociálnych služieb:

- kvalita a vhodnosť odborných postupov práce s klientmi/kami, premietnutá aj do odbornej spôsobilosti personálu (v terminológii zákona najmä procedurálna, ale aj personálna oblasť podmienok kvality),
- kvalita života klienta/ky a dodržiavanie jeho/jej ľudských práv (v terminológii zákona oblasť ľudských práv a slobôd ako strešná oblasť vo vzťahu ku všetkým ostatným oblastiam),
- kvalita infraštruktúry a environmetu pre zabezpečenie sociálnej služby (v terminológii zákona najmä oblasť prevádzkových podmienok kvality),
- kvalita riadenia všetkých činností v sociálnych službách, ich dokumentovanie, zaisťovanie kontrolovateľnosti a dokumentovateľnosti kvality (naprieč všetkým oblastiam, premietnuté v príslušných indikátoroch).

## 2. Oblasti kvality sociálnych služieb

### 2.1. Prvá oblasť – Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

Celá prvá oblasť podmienok kvality odvolávajúca sa na základné ľudsko-právne dokumenty stavia na tom, že záujem o sociálnu službu alebo jej poskytovanie nemôže človeka oberať o jeho dôstojnosť, práva, slobody a prirodzené vzťahy, ale naopak, poskytovanie sociálnych služieb mu má napomôcť k ich reálne naplneniu. K prijímateľovi/ľke sociálnej služby sa pristupuje primárne na občianskom princípe (nie patientskom, ani ochranárskom), sociálna služba sa mu/jej poskytuje za účelom podpory sociálneho začlenenia a umožnenia žiť spôsobom, ktorý je v spoločnosti a v jej prirodzenom prostredí bežný. Byť prijímateľom/ľkou sociálnej služby neznamená nič zlé, negatívne, dehonestujúce či degradujúce ľudský a sociálny status osoby. Záväzky verejných autorít podporovať rovnoprávnosť, dôstojný život a plnú začlenenosť do života spoločnosti pre všetky skupiny obyvateľstva, vrátane zraniteľných skupín ľudí nachádzajúcich sa v rozličných typoch sociálnych rizík, sú zakomponované vo všetkých relevantných medzinárodných ľudsko-právnych dokumentoch. Z hľadiska predmetu metodiky ide predovšetkým o (Repková K., 2015, s.30-36):

- Všeobecnú deklaráciu ľudských práv (z roku 1948),
- nadväzný Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (z roku 1950),
- Európsku sociálnu chartu (1961) a jej revíziu (z roku 1996),
- OSN Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (1987, podpísaný ČSR v roku 1980)
- OSN Dohovor o právach dieťaťa (1989),
- OSN Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2006, ratifikovaný SR v roku 2010)
- Chartu základných práv Európskej únie (z roku 2007).

Na medzinárodné dokumenty zasadzujúce sociálne služby do ľudsko-právneho rámca nadväzuje národná legislatíva, osobitne:

- Ústava SR (zákon č. 460/1992 Z.z. v ZNP),
- zákon č. 365/2004 Z.z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon) v ZNP,
- 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 (ďalej len „zákon“).

Problematika ochrany ľudských práv a slobôd a poskytovanie pomoci pri ich uplatňovaní sú do zákona zakomponované dvojakým spôsobom (Repková K., 2015, s.30-36):

- (a) širšie: ako univerzálny a jeden z hlavných atribútov kvalitných sociálnych služieb (zapracovaný implicitne),
- (b) užšie: v rámci odbornej činnosti „pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov“ (§16 zákona) zakomponovaná explicitne do vybraných druhov sociálnych služieb (napr. nízkoprahové denné centrum, komunitné centrum, útulok, zariadenie podporovaného bývania).

Problematika kvality sociálnych služieb má svoju oporu aj vo významných národných dokumentoch nelegislatívnej povahy, osobitne v (Repková K., 2015, s.30-36):

- Stratégii deinštitucionalizácie systému sociálnych služieb a náhradnej starostlivosti v Slovenskej republike (z roku 2011),
- Národnom akčnom pláne prechodu z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť v systéme sociálnych služieb (z roku 2011),
- Stratégia národného programu kvality SR na obdobie 2013-2016 (z roku 2013),
- Národnom programe aktívneho starnutia na roky 2014-2020 (z roku 2013),
- Národnom programe rozvoja životných podmienok osôb so zdravotným postihnutím na roky 2014-2020 (z roku 2014),
- Národných prioritách rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020 (z roku 2014),
- najnovšie v Celoštátnej stratégii na podporu a ochranu ľudských práv v Slovenskej republike (z roku 2015).

Oblasť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v kontexte poskytovania kvalitných sociálnych služieb je v zákone explicitne vymedzená tromi vzájomne súvisiacimi kritériami, zameranými na:

- garancie poskytovania SS v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, ľudskými právami a slobodami a princípmi nediskriminácie (K1.1),
- v kombinácii s rešpektom k zachovaniu identity a výnimočnosti prijímateľa/ľky SS (K1.2),
- a jeho/jej práva na podporu sociálneho začlenenia v kontexte jeho/jej prirodzených sociálnych vzťahov (K1.3).

Táto oblasť má priamy presah do všetkých procedurálnych, personálnych a prevádzkových kritérií ako ich jednotný interpretačný, aplikačný a hodnotový základ. Z úrovne závažnosti a povahy celej oblasti, a tým aj kritérií, ktoré ju saturujú, tak prirodzene vyplýva, že všetky majú najvyššiu možnú váhu (váhu kritéria 4), t.j. najvyššiu mieru dôležitosti pre prijímateľov/ľky sociálnych služieb (Repková K., 2015, s.30-36).

## **Kritérium 1.1: Základné ľudské práva a slobody**

V kritériu „Základné ľudské práva a slobody“ je koncentrovaná celá problematika podmienok kvality sociálnych služieb, bližšie rozobraná a špecifikovaná v ďalších kritériách a súvisiacich štandardoch a indikátoroch.

Príslušný štandard



Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

Zásada rovnosti príležitostí a zákazu diskriminácie znamená, že všetky ľudské bytosti majú právo slobodne rozvíjať svoje schopnosti a vyberať si z možností bez obmedzení z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia (§2 antidiskriminačného zákona). Zákaz diskriminácie a dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania a rovnosti príležitostí sa v antidiskriminačnom zákone priamo týka aj sociálnej pomoci, ktorej súčasťou sú aj sociálne služby. V súlade s tým sa v ustanovení §5 zákona práva ustanovené týmto zákonom zaručujú každému (Repková K., 2015, s.37).

Štandard vychádza z vymedzenia a povahy základných ľudských práv a slobôd, ktoré prináležia ľuďom a sú im vlastné od narodenia práve preto, že sú ľudskými bytosťami, bez ohľadu na akékoľvek ďalšie podmienky. Podstata a zmysel týchto práv nemôžu byť ohrozené akýmkoľvek ich obmedzením podľa osobitného zákona, a to ani u osôb zbavených spôsobilosti na právne úkony, nakoľko základných ľudských práv a slobôd sa nemožno zriecť alebo ich niekomu odňať.

Podľa 2. oddielu Ústavy SR sú základnými ľudskými právami a slobodami (Repková K., 2015, s.37-38):

- spôsobilosť na práva,
- právo na život,
- nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia (obmedzená len v prípadoch stanovených zákonom),
- nemožnosť niekoho mučiť ani podrobiť krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestu,
- nemožnosť poslať niekoho na nútené práce alebo nútené služby,
- právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena,
- právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života,
- právo na ochranu pred neoprávneným zhromažďovaním, zverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe,
- právo na vlastníctvo majetku,
- zaručenie listového tajomstva, tajomstva dopravovaných správ a iných písomností a ochrana osobných údajov,
- zaručenie slobody pohybu a pobytu,
- zaručenie slobody myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery,
- zaručenie nemožnosti nikoho nútiť, aby vykonával vojenskú službu, ak je to v rozpore s jeho svedomím alebo náboženským vyznaním.

Sociálne služby, bez ohľadu na ich druhovú rôznorodosť, majú svojou povahou (rozsahom, formou a spôsobom poskytovania) umožňovať naplňovať/realizovať základné práva a slobody človeka tak, ako je to upravené v ustanoveniach §§ 6-7 zákona (Repková K., 2015, s.37-38):

- právo na dôstojné zaobchádzanie (sociálna služba má svojou podstatou umožňovať zachovávanie ľudskej dôstojnosti človeka; má viesť k uznaniu potrieb človeka odkázaného na sociálnu službu ako hodných osobitného zreteľa a verejnej podpory),
- právo a sloboda výberu (výberu sociálnej služby, jej formy a poskytovateľa),
- právo na podporu informovaných rozhodnutí, na prejavenie nesúhlasu a na primerané riziko (ide o zabezpečenie dostupnosti informácií o sociálnej službe, úhrady za ňu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná, v zrozumiteľnej forme; o možnosť štandardizovaným spôsobom vyjadrovať nesúhlas s rozličnými aspektmi poskytovanej sociálnej služby a dožadovať sa primeranej nápravy),
- právo na individualizované a na jedinca orientované sociálne služby (pri poskytovaní sociálnych služieb zabraňovanie všetkým formám inštitucionalizmu a uprednostňovania inštitucionálnej a kolektívnej kultúry pred individuálnym prístupom; prihliadanie na individuálne potreby, predstavy a túžby prijímateľa/ľky sociálnej služby),
- právo na sebaurčenie, podporu aktivizácie a participácie (prijímateľ/ľka sociálnej služby má právo na ovplyvňovanie podmienok svojho života a prostredia, v ktorom žije, na určenie kľúčových osôb pre otázky svojho každodenného života, ochrany vlastných práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania kontaktov s rodinou a komunitou; ďalej má právo na svoje aktivizovanie smerom k posilneniu sebestačnosti, kontroly nad vlastným životom a podpory sociálneho začlenenia a dôstojnosti),
- právo na rešpekt k súkromnému životu (v prípade všetkých foriem sociálnych služieb zabezpečenie práva na nenarušovanie osobného priestoru prijímateľa/ľky sociálnej služby, okrem situácií, ktorá neznesie odklad a kedy je vstup do osobného priestoru nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku),
- právo na rodinu a udržiavanie širších rodinných vzťahov (právo na utváranie podmienok pre udržiavanie kontaktov s rodinou a širším podporným kruhom; ide o spoluprácu s rodinou, obcou a komunitou pri vytváraní podmienok pre návrat do prirodzeného rodinného prostredia),
- právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom sociálnej služby pri jej poskytovaní alebo v priamej súvislosti s jej poskytovaním.

### **Príslušný indikátor**

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované - postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a aktívne zabezpečuje ich dodržiavanie v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Poskytovateľ sociálnej služby predovšetkým aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.

### **Determinujúca dokumentácia poskytovateľa**

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované pravidlá, ako zákonom stanovené jednotlivé povinnosti v oblasti ochrany a podpory ľudských práv a slobôd prijímateľov/liek (uvedených vyššie), bude pri poskytovaní sociálnej služby dodržiavať. Nejde (resp. nemusí ísť) o pravidlá spracované v osobitnom dokumente, ale o pravidlá „roztrúsené“ vo všetkých kľúčových dokumentoch poskytovateľa sociálnych služieb tvoriacich dokumentáciu pre jednotlivé indikátory. Pravidlá sú obsiahnuté najmä v (Repková K., 2015, s.38-41):

- zakladajúcich a strategických dokumentoch (najmä zriaďovacia listina, štatút, politika kvality), v ktorých vymedzuje svoje poslanie, ciele, strategickú víziu; tieto majú ultimatívne vychádzať z rešpektu k ľudským právam, slobodám, dôstojnosti, jedinečnosti a sociálnej zakotvenosti človeka,
- ostatných koncepčných a organizačných dokumentoch (napr. organizačný a pracovný poriadok, domáci poriadok, prevádzkový poriadok, dokumenty ochrany osobných údajov, Etický kódex; ale aj metodické usmernenia pre jednotlivé pracovné postupy),
- postupoch na uplatňovanie vymáhania škody, ktorú spôsobí poskytovateľ alebo prijímateľ pri poskytovaní sociálnych služieb,
- individualizovaných zmluvách o poskytovaní sociálnej služby (bližšie špecifikované v K 2.3),
- individuálnych plánoch (bližšie špecifikované pre vybrané druhy sociálnych služieb v K 2.5),
- plánoch rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov/kýň (bližšie špecifikované v K 3.3) či v systéme zabezpečovania supervízie (bližšie špecifikované v K 3.4).

## Praktické naplnenie štandardu

Poskytovateľ aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou a vytvára podmienky na uplatňovanie ľudských práv a slobôd užívateľov/liek sociálnych služieb prakticky tým, že (Repková K., 2015, s.38-41):

- v každom ohľade a v každej fáze svojej činnosti pri poskytovaní sociálnej služby a v súvislosti so sociálnou službou (pri jej verejnom propagovaní a poskytovaní informácií, pri vyjednávaní o podmienkach poskytovania sociálnej služby a pri uzatváraní zmluvy, v procese poskytovania sociálnej služby, pri vyhodnocovaní jej účinnosti a súladu s potrebami prijímateľov/liek, pri plánovaní procesov zmeny a zlepšovania) dodržiava a chráni ústavou a zákonom vymedzené práva a slobody jej užívateľov/liek (uvedené vyššie),
- zvyšuje (v primeranej forme a rozsahu) povedomie prijímateľov/liek sociálnych služieb, ich rodinných príslušníkov/čok a iných zainteresovaných osôb o ľudsko-právnych otázkach,
- zabezpečuje ľudsko-právne vzdelávanie svojich zamestnancov/kýň (v adaptačnom, rovnako v celoživotnom vzdelávaní), čím garantuje právo na odbornosť služby, ako jeden z kľúčových aspektov kvality. Garantuje u svojich zamestnancov/kýň akceptovateľný výklad ľudsko-právnych otázok pri poskytovaní sociálnych služieb a zodpovedajúce správanie pri poskytovaní sociálnych služieb,
- v prípade nejasností zabezpečí pre svojich zamestnancov/kýne primeranú konzultáciu a poradenstvo poskytované príslušnými organizáciami (napr. MPSVR SR, Úrad verejného ochrancu práv, od roku 2015 Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím či Úrad komisára pre deti),
- aktívne pôsobí v komunite ako sociálny subjekt podporujúci obhajobu ľudských práv a slobôd osôb odkázaných na sociálnu službu (napr. na verejných podujatiach, stretnutiach občianskych združení).

## Kritérium 1.2: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Príslušný štandard

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.

V uvedenom štandarde ide o rešpektovanie identity prijímateľa/ľky sociálnej služby, jeho/jej osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti. Dôraz je kladený na podporu začleňovania do bežného prostredia (vzdelávania, zamestnania, voľnočasových aktivít, občianskeho angažovania); na vytváranie podmienok, ktoré sú čo najviac porovnateľné so životnými podmienkami ľudí bez zdravotného alebo iného sociálneho znevýhodnenia. Vychádza sa zo „životnej histórie“ prijímateľa/ľky sociálnej služby, ktorý/á je rešpektovaný/á primárne ako občan (či už ako dieťa alebo dospelý človek). Uznáva sa, že napriek nepriaznivej sociálnej situácii (napr. z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia,

zniženej sebestačnosti alebo pre závislosť od návykových látok) zostáva jedinečnou individualitou s vlastnou životnou históriou, súčasnosťou, s určitými schopnosťami, vedomosťami, zručnosťami, ktoré by sa vplyvom poskytovanej služby nemali znižovať, ale naopak – kultivovať a rozvíjať, minimálne udržiavať alebo účinne brániť ich rýchlemu regresu. Štandard zakotvuje, že poskytovateľ od začatia poskytovania sociálnej služby pristupuje k prijímateľovi/ľke ako k partnerovi/rke, ktorému/jej nemá riadiť život, skôr ho/ju sprevádza a pomáha v oblastiach, ktoré nezvláda alebo zvláda s ťažkosťami.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)

Prijímateľ/ľka sociálnych služieb je v zmysle §3 zákona účastníkom právnych vzťahov pri poskytovaní sociálnych služieb. Následne sa v §6 uvádza, že má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať základné ľudské práva a slobody, zachovávať ľudskú dôstojnosť, aktivizuje k posilneniu sebestačnosti, zabráňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti. Týmto všeobecnými ustanoveniami majúci charakter kľúčových zásad pri poskytovaní sociálnych služieb sa prijímateľovi/ľke sociálnych služieb garantuje právo k rešpektu jeho/jej sociálneho statusu. Toto právo sa prakticky premieta do povinností poskytovateľa sociálnych služieb, ktorými sú (Repková K., 2015, s.40-43):

- prihliadať na individuálne potreby prijímateľa/ľky sociálnej služby,
- aktivizácia podľa jeho/jej schopností a možností,
- poskytovanie sociálnej služby na odbornej úrovni,
- spolupráca s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat prijímateľa/ľky z pobytovej formy poskytovanej sociálnej služby do prirodzeného rodinného prostredia alebo komunitného prostredia s prednostným poskytovaním sociálnej služby terénnou formou, ambulantnou formou alebo týždennou pobytovou formou, a to so súhlasom prijímateľa/ľky a pri rešpektovaní jeho/jej osobných cieľov, potrieb, schopností a zdravotného stavu,
- osobitné záväzky individuálneho plánovania sociálnych služieb u prijímateľov/liek, ktorým sa poskytujú rezidenčné služby, sú upravené v §9 zákona, pričom bližšia pozornosť im bude venovaná na inom mieste (v kontexte kritéria 2.5).

Právne záväzky podpory sociálneho statusu prijímateľa/ľky sociálnej služby sa nenapĺňajú len priamo cez systém sociálnych služieb, ale aj cez iné právne predpisy upravujúce oblasť náhradnej starostlivosti o deti (zákon č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v ZNP; zákon č. 36/2005 Z. z. o rodine a o zmene a doplnení niektorých zákonov v ZNP; či oblasť zabezpečenia výkonu súdnych rozhodnutí v zariadeniach zriadených podľa zákona č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v ZNP). Vychádzajú z medzinárodných záväzkov v oblasti práv detí a Ústavy Slovenskej republiky smerom k rešpektovaniu individuality a neopakovateľného sociálneho statusu každého dieťaťa, ktoré by mali byť aj v systéme sociálnych služieb rešpektované ako záruka výkonu zameraného na najlepší záujem dieťaťa (Repková K., 2015, s.40-43).

Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na vzdelávanie, prípravu na zamestnávanie a prístup k individualizovanej podpore. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy podpory rozvoja

schopností, zručnosťami a vedomosťami prijímateľa sociálnej služby a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni. Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.

Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

Plnenie záväzkov poskytovateľa v oblasti rešpektu a podpory sociálneho statusu klienta/ky má byť podopreté príslušnými vnútroorganizačnými predpismi a dokumentáciou. Okrem základných dokumentov, v ktorých sa poskytovateľ sociálnej služby otvorene hlási k hodnote rešpektu a podpory individuality každého klienta/ky a jeho/jej sociálneho statusu (napr. zriaďovacia listina, štatút, etický kódex), ide aj o špecifické dokumenty (Repková K., 2015, s.44-45):

- postupy komunikácie so žiadateľom/lkou o poskytovanie sociálnej služby, prípadne s jeho/jej príbuznými alebo opatrovníkom, ak je zbavený/á spôsobilosti na právne úkony, postup pri adaptačnom procese prijímateľa/lky sociálnej služby a jeho dokumentácia,
- postup spolupráce so školou, prípadne školským zariadením, ktoré navštevuje / zamestnávateľom, u ktorého pracuje prijímateľ/ka sociálnej služby a jeho dokumentácia,
- postup uplatňovania osobitných metód a postupov (napr. bazálnej stimulácie, ednotlivých terapií) a jeho dokumentácia,
- postup poskytovania sociálneho poradenstva a jeho dokumentácia,
- postup pri vypracovávaní a hodnotení individuálnych plánov prijímateľov/liek vybraných druhov sociálnych služieb (podľa zákona) a jeho dokumentácia,
- informačná stratégia.

Praktické naplnenie štandardu

Praktické zabezpečovanie podpory sociálneho statusu prijímateľa/lky sociálnej služby má významnú vývojovú dimenziu, a teda závisí od štádia poskytovania sociálnej služby. Od počiatku poskytovania sociálnej služby (v rámci adaptačného štádia) sa poskytovateľ aktívne zaujíma o minulé i súčasné život prijímateľa/lky, zisťuje jeho/jej potreby, predstavy a očakávania. Pomáha mu/jej s adaptáciou na nové prostredie, na vlastný funkčný stav, všimá si všetky aspekty sociálnej situácie prijímateľa/lky a zvažuje možné pozitíva i riziká možných riešení. Všetky tieto informácie sú základom k formulovaniu osobného cieľa/cieľov prijímateľa/lky (k naplneniu ktorých má sociálna služba napomáhať) a sú zdrojmi pre vypracovanie individualizovaného postupu (v prípade rezidenčných služieb - individuálneho plánu) (Repková K., 2015, s.44-45).

### **Kritérium 1.3: Vzťahy, rodina a komunita**

Príslušný štandard

Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity a v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)

Pri podpore sociálneho začlenenia sa má dodržiavať v maximálne možnej miere ochrana prirodzených vzťahov prijímateľa/ľky s rodinou a komunitou a využívanie jeho/jej prirodzených/bežných zdrojov (obchody a služby, ktoré zvykne využívať) (Zavádění, 2002).

#### Hodnotové východisko

Sociálne služby stavajú na prirodzených väzbách prijímateľa/ľky so svojou rodinou a komunitou a pokiaľ je to možné a žiadúce, tieto väzby udržiavajú a rozvíjajú. Rovnako využívajú služby bežne poskytované verejnosti, nakoľko tieto sa vnímajú ako najúčinnější prostriedok predchádzania vzniku a posilňovania závislosti prijímateľa/ľky na sociálnej službe (Repková K., 2015, s.45-48).

#### Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti a aktívne ich realizuje, pričom v plnej miere rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne dodržiava práva na rovnosť príležitostí.

#### Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

Hodnoty podpory plného začlenenia, rešpektovania prirodzených vzťahov človeka a napĺňania rovnosti príležitostí k prístupu k bežným komunitným zdrojom sa v rámci tohto štandardu premietajú do formovania a fungovania partnerstiev, ktoré môžu byť:

- formálne (napr. partnerstvá so školami, zamestnávateľmi, univerzitnými pracoviskami v príslušnom regióne, s rozličnými občianskymi združeniami; formálne dobrovoľníctvo),
- neformálne (napr. spolupráca s cirkevnými či inými organizáciami, ktorá môže mať aj nepravidelnú či jednorazovú povahu; neformálne dobrovoľníctvo).

#### Praktické naplnenie štandardu

V súlade so zásadou podpory sociálneho začlenenia a rešpektovania prirodzených vzťahov a zakotvenosti prijímateľa/ľky sociálnych služieb sa poskytovateľ snaží ponúkať najmä také odborné a iné činnosti, ktoré neponúkajú a nemôžu ponúkať iné verejne dostupné služby (napr. zdravotnícke zariadenia, pošta, mestský/obecný úrad, škola či školské zariadenie, zamestnávateľ, obchody, kostol, občianske združenia). Svojou činnosťou v komunite tak dopĺňa sortiment služieb pre občanov. Uvedenú zásadu poskytovateľ dodržiava aj vtedy, kedy by sa „skupinové“ poskytovanie alebo zabezpečenie poskytovania určitého druhu služby pre verejnosť priamo u poskytovateľa mohlo javiť ako jednoduchšie a ekonomickejšie (napr. bohoslužby, pedikérske a kadernícke služby, ale aj spôsob zabezpečenie účasti na voľbách). Skupinové zaobchádzanie s prijímateľmi/ľkami na princípe „jedno riešenie sedí všetkým“ môže viesť k riziku vzniku závislosti na sociálnej službe a k sociálnej izolácii prijímateľov/liek od širšej komunity a bežných zdrojov (Repková K., 2015, s.49).

## 2.2. Druhá oblasť – Procedurálne podmienky

Procedurálne podmienky dávajú záväzkom v oblasti dodržiavania základných práv a slobôd prijímateľov/liek sociálnych služieb konkrétnu podobu. Sú obsiahnuté vo vízií a poslaní organizácie, jej cieľoch, rovnako v konkrétnych praktických postupoch uplatňovaných v práci s prijímateľmi/kami sociálnych služieb. Je to oblasť, v ktorej sú sústredené požiadavky na uplatňovanie pokrokových metód a techník pomáhajúcej praxe tak, aby boli čo najlepšie a

najefektívnejšie zohľadňované osobné ciele prijímateľov/liek sociálnych služieb, kombinované zároveň s ich schopnosťami a pripravenosťou aktívne prispievať k napĺňaniu týchto cieľov. Procedurálne podmienky sú zamerané na záväzky prípravy a uplatňovania individualizovaných plánov osobitne pre prijímateľov/ľky sociálnych služieb v rezidenčných podmienkach; rovnako na záväzky prehodnocovania poskytovaných sociálnych služieb v súlade s vývojom potrieb ich prijímateľov/liek a podľa výsledkov systematického hodnotenia spokojnosti so sociálnymi službami zo strany kľúčových aktérov (osobitne prijímateľov/liek a ich rodín) (Repková K., 2015, s.49).

## **Kritérium 2.1: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie a ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby**

Príslušný štandard

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel poskytovania sociálnej služby zameraný na zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)

Potreba vypracovania poslanca, vízie, stratégie a cieľov organizácie (poskytovateľa sociálnych služieb) konajúcej vo verejnom záujme má širšie právne zakotvenie. Ide najmä o (Repková K., 2015, s.50-56):

- Zákon č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v ZNP Ak je prevádzkovateľom sociálnych služieb obec alebo mesto, účel ich zriadenia alebo založenia je determinovaný týmto zákonom. Účel a poslanie sa obvykle premietne do zriaďovacej listiny alebo zakladacej listiny schválenej obecným alebo mestským zastupiteľstvom a do organizačného poriadku. Niektoré obce zriaďujú na poskytovanie sociálnych služieb svoje rozpočtové alebo príspevkové organizácie alebo zakladajú na poskytovanie sociálnych služieb neziskové organizácie, ktorých jediným zakladateľom je obec (majú právne postavenie verejného poskytovateľa sociálnej služby), iné obce zriaďujú zariadenia sociálnych služieb bez právnej subjektivity, teda ako organizačnú súčasť obce, alebo poskytujú sociálnu službu ako registrovaný poskytovateľ priamo (najmä domáca opatrovateľská služba).
- 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 ZNP Bez ohľadu na právnu formu poskytovateľa sociálnych služieb, z ktorej môže byť vyvodенý špecifický účel, poslanie a vízia, vymedzuje zákon o sociálnych službách primárny účel poskytovania sociálnych služieb najmä v § 2, ktorý musí byť dodržaný bez ohľadu na vyššie citované zákony. Premieta sa najmä do výpisu z registra poskytovateľov sociálnych služieb a interne najmä do zriaďovacej listiny, zakladacej listiny, organizačného poriadku, prevádzkového poriadku a domáceho poriadku. Smerovanie konkrétnych poskytovateľov spolu/určujú aj

klúčové dokumenty v oblasti sociálnych služieb na národnej, regionálnej a lokálnej úrovni, osobitne:

- Národné priority rozvoja sociálnych služieb (aktuálne pre roky 2015-2020) spracované Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR podľa ustanovenia §79 ods. 1 písm. a) zákona,
- Komunitné plány sociálnych služieb na úrovni obce/mesta (§80 písm. a) zákona). Vzhľadom k tomu, že komunitný plán určuje strategické línie pre sociálne služby, ktoré majú byť rozvíjané na území obce alebo mesta, na obdobie niekoľkých rokov, poskytovateľ sociálnej služby, ktorý sa chce uchádzať o finančné príspevky na poskytovanú sociálnu službu z rozpočtu obce alebo mesta by mal pri formulovaní svojho poslania a vízie brať do úvahy ich širšie strategické zámery (Repková K., 2015, s.55-56).

Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme presne definovanú a zverejnenú strategickú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a aktívne ju naplňa a realizuje.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.

Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

Medzi dokumenty, ktorými poskytovateľ preukazuje svoju víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plány zamerané na poskytovanie sociálnej služby patria najmä:

- Zriaďovacia listina,
- Organizačný poriadok, ak je jeho spracovanie vyžadované zákonom alebo zriaďovateľom,
- Prevádzkový poriadok, ak je poskytovanie sociálnych služieb vykonávané ambulantnou alebo pobytovou formou. Jeho spracovanie je priamo determinované vyhláškou Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia,
- Domáci poriadok, ak je poskytovanie sociálnych služieb vykonávané pobytovou formou. Jeho spracovanie je priamo determinované zákonom a ustanoveniami o základných ľudských právach a slobodách uvedených najmä v Ústave Slovenskej republiky,
- vyhlásené a zverejnené poslanie, vízia a stratégie, ako aj ciele poskytovania sociálnej služby. Ide o interný dokument, ktorý okrem iného obsahuje aj formálne náležitosti a to dátum vyhlásenia a podpis štatutárneho zástupcu poskytovateľa sociálnych služieb. Vo zverejnenej verzii môže byť spracovaný rôznou, napríklad graficky prítlačivou (umeleckou) formou,
- zdokumentovaný postup tvorby a validácie dokumentu, ktorým poskytovateľ preukazuje svoju víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plány zamerané na poskytovanie



sociálnej služby, z ktorého je zrejmé, akým spôsobom bol pripravený a akým spôsobom sa na ňom podieľali a naďalej môžu podieľať cieľové skupiny poskytovaných sociálnych služieb, ich rodinní príslušníci a verejnosť,

V dokumentoch uvedených v bode 1. – 6. sa objavuje najmä účel a poslanie a v niektorých prípadoch aj vízia a hodnoty poskytovateľa sociálnych služieb. Tie sú základnými internými rámcami pre spracovanie dokumentov uvedených v bode 7. - 8., ktoré sú ich konkretizáciou na zvolené obdobie (Repková K., 2015, s.57).

### Praktické naplnenie štandardu

Naplnenie príslušného štandardu (a súvisiaceho indikátora) možno popísať ako súbor postupných krokov, konkrétne:

1. Vypracovanie a schválenie účelu, poslania, vízie a hodnôt poskytovateľa a kľúčových prístupov ku prijímateľovi/lke sociálnych služieb

#### Ustanovenie spracovateľského tímu

spracovateľský tím v ideálnom prípade pozostáva zo všetkých zainteresovaných strán: (1) zástupca/kyňa zriaďovateľa, (2) zástupca/kyňa cieľovej skupiny, (3) zástupca/kyňa miestnej komunity – najmä ak sa v budúcnosti počíta s účasťou miestnej verejnosti na chode služieb, (4) zástupca/kyňa manažmentu poskytovateľa sociálnych služieb, (5) odborní pracovníci/čky.

Ujasnenie si všetkých determinantov. Vychádza sa pri tom:

- z ustanovení zákona o sociálnych službách a koncepčných materiálov (národné priority, Koncepcie rozvoja sociálnych služieb, Komunitné plány),
- zo zámerov zakladateľa vyjadrených v doterajších dokumentoch,
- z požiadaviek a potrieb zainteresovaných strán,
- z požiadaviek kritérií spadajúcich pod oblasť zameranú na ochranu ľudských práv a slobôd v sociálnych službách (kritériá 1.1, 1.2 a 1.3).

Vypracovanie materiálu a zaznamenanie postupu jeho tvorby. Tím si stanoví metodiku práce pre zber a vyhodnotenie podnetov ako aj pre samotné spracovanie. Môže použiť napríklad metódu dotazníkov, riadených rozhovorov, brainstormingu, brainwritingu alebo metódy pre malé skupiny (napr. Focus Group), prípadne časovo náročnejšie metódy (napr. benchmarking. V zásade platí, že vypracovanie by malo byť riadené zvolenou metodikou, ktorá je popísaná.

2. Spracovanie cieľov sociálnych služieb a plánov poskytovania sociálnych služieb na príslušné obdobie (Repková K., 2015, s.58).

- Na základe spracovaného poslania a vízie vypracuje interdisciplinárny tím jednotlivé strategické ciele poskytovateľa a rámcové ciele sociálnych služieb. Tieto ciele majú spĺňať metodiku SMART21.
- Pri spracovávaní sa vychádza z požiadaviek zainteresovaných strán, najmä prijímateľov/liiek sociálnych služieb a ich rodinných príslušníkov/čok, ktoré sú zadokumentované v rámci práce tímu v prvom kroku.

3. Spracovanie a realizácia odborných, obslužných a ďalších činností

- Realizácia odborných, obslužných a ďalších činností je podriadená poslaniu, vízií, cieľom a prístupom.
- Pracovníci/čky zodpovední za jednotlivé činnosti prehodnotia tieto činnosti a navrhnu primerané postupy a metódy práce, ktoré budú popísané v rámci jednotlivých činností ako dokumenty postupu (interné metodiky najmä pre odborné činnosti).
- Toto spracovanie sa premieta do plnenia kritéria 2.2 a 2.4.

#### 4. Zverejnenie informácií a zabezpečenie spätnej väzby od zainteresovaných strán

- Schválené poslanie, vízia, prístupy a ciele sa zverejnia napríklad na webovej stránke či v priestoroch poskytovania sociálnej služby a v primeranej forme a obsahu aj prostredníctvom ostatných prezentačných materiálov (napr. letákov, informačných materiálov).
- Zverejnenie na internetovej stránke bude obsahovať aj informáciu o tom, akým spôsobom sa môžu zainteresované strany podieľať na validácii a návrhoch (zabezpečenie spätnej väzby).
- Spôsob zverejňovania by mal byť zosúladený s plnením kritéria 4.2.

#### 5. Monitorovanie, validácia a prehodnocovanie

- Monitorovanie činností a ich súladu s poslaním, víziou a prístupmi vykonávajú riadiaci a odborní pracovníci/čky poskytovateľa sociálnej služby.
- Na základe výsledkov monitorovania a merania sa jedenkrát ročne vykoná validácia a prehodnotenie.
- Validácia sa vykonáva aj na základe zmien v externej determinujúcej dokumentácii. Za sledovanie zmien a vyhodnotenie dopadov na poskytovateľa je určená zodpovednosť.
- V prípade potreby sa navrhne zmena poslania, vízie a prístupov alebo nápravné opatrenia v odborných, obslužných a ďalších činnostiach, postupoch a dokumentoch postupu (interných metodikách).
- Plnenie cieľov sa vyhodnocuje v stanovených periódach. Pri jeho splnení sa vypracuje nový cieľ na ďalšie obdobie.
- Tieto činnosti sa môžu vykonávať ako komplexné plnenie v rámci kritéria 2.10.
- Poskytovateľ sociálnych služieb si môže vybrať aj konkrétnu metodiku analýzy plnenia tohto kritéria (Repková K., 2015, s.59).

## **2.2 kritérium: Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy**

### Úvod

Poskytovateľ sociálnych služieb je povinný premietnuť princíp individualizácie pomoci do všetkých organizačných (definičných) atribútov svojej sociálnej služby, t. j. do jej druhu, formy, rozsahu poskytovania, miesta, výkonu i času. Všetky činnosti vykonávané podľa druhu a formy sociálnej služby (opatrovanie, sociálna rehabilitácia, poradenstvo, terapie a iné) majú byť v súlade s podstatou tohto kritéria a vychádzať zo skutočných potrieb prijímateľa/lky sociálnej služby. Len takýmto spôsobom môže poskytovateľ dosiahnuť saturáciu potrieb a rozvoj schopností prijímať alebo ovplyvňovať rozhodnutia týkajúce sa vlastného života prijímateľa/lky sociálnej služby (v najvyššom možnom rozsahu, ako je to možné) (Repková K., 2015, s.60-63).

Príslušný štandard

Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)

Štandard zameraný na zosúladzovanie druhu, foriem, rozsahu, miesta a času poskytovanej sociálnej služby s potrebami konkrétnych ľudí v nepriaznivých sociálnych situáciách sa opiera o príslušné ustanovenia zákona, vychodiskovo o:

- ustanovenie §4, podľa ktorého sa za účelom predchádzania vzniku alebo zmiernovania nepriaznivých sociálnych situácií, či na ich riešenie, môžu zakladať partnerstvá (najmä medzi obcami/mestami, vyššími územnými celkami, úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, zástupcami komunity či inými osobami). Takéto partnerstvá môžu zefektívňovať výkon sociálnych služieb voči konkrétnym osobám, rovnako voči skupinám osôb v nepriaznivej sociálnej situácii,
- ustanovenie §6 zákona, ktoré:  
v ods.1 generálne upravuje právo fyzickej osoby na výber sociálnej služby (myslí sa druhu sociálnej služby), jej formy a poskytovateľa,

v ods. 2 upravuje práva fyzickej osoby na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti; rovnako právo na zabezpečenie všetkých potrebných dostupných informácií v zrozumiteľnej forme, na základe ktorých prijíma dôležité rozhodnutia týkajúce sa sociálnej služby a jej organizačných atribútov,

- ustanovenie §7 zákona upravujúce povinnosti poskytovateľa prihliadať na individuálne potreby prijímateľa/ľky sociálnej služby,
- ustanovenie §9 ods. 9 zákona, podľa ktorého sa v zriaďovacej listine alebo vo vnútornom predpise poskytovateľa uvádza, okrem iného, aj druh a forma sociálnej služby, a ak je to účelné a vhodné, aj jej cieľová skupina,
- ustanovenie §13, podľa ktorého sa sociálna služba poskytuje ambulantnou, terénnou, pobytovou alebo inou formou (napr. telefonicky alebo použitím telekomunikačných technológií), a to podľa nepriaznivej sociálnej situácie a prostredia, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava (Repková K., 2015, s.60-63).

**Princíp subsidiarity** v organizačnom usporiadaní sociálnej služby voči potrebám konkrétnej osoby sa priamo alebo nepriamo uplatňuje cez viacero ustanovení zákona, konkrétne v:

- ustanovení §7 zákona, ktorý hovorí, okrem iného, o:  
povinnosti poskytovateľa aktivizovať prijímateľa/ľku podľa jeho/jej schopností,

povinnosti spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat prijímateľa/ľky zo sociálnej služby poskytovanej v zariadení a celoročne do prirodzeného alebo komunitného prostredia,

- ustanovení §72 ods.1 zákona, kde sa upravuje povinnosť prijímateľa/ľky platiť úhradu za sociálnu službu v sume určenej poskytovateľom sociálnej služby, ak zákon neustanovuje inak,

- ustanovení §73 ods. 9-10, podľa ktorých pri nepostačujúcich príjmoch prijímateľa/ľky sociálnej služby sa uplatňuje vyživovacia povinnosť členov/niek rodiny. Konkrétne: podľa zákonom stanovených podmienok prechádza povinnosť platenia úhrady alebo jej časti subsidiárne a postupne na zaopatrené plnoleté deti a rodičov,
- ustanovení §73 ods.18, podľa ktorého sa za zákonom stanovených podmienok zohľadňuje na účely platenia úhrady u prijímateľa/ľky sociálnej služby predaj nehnuteľného majetku v stanovenom období pred začiatkom poskytovania sociálnej služby (Repková K., 2015, s.60-63).

#### Praktické naplnenie štandardu

Pre zosúladovanie potrieb osoby v nepriaznivej sociálnej situácii s organizačnými aspektmi sociálnej služby je dôležité, o akú fázu spolupráce poskytovateľa sociálnej služby a osoby v nepriaznivej sociálnej situácii ide. Vo fáze, keď sa takáto osoba len rozhoduje pre druh sociálnej služby, formu sociálnej služby a poskytovateľa (teda nevystupuje ešte v pozícii prijímateľa/ľky sociálnej služby), dôležité sú informácie od príslušnej obce alebo vyššieho územného celku. V spolupráci s nimi realizuje osoba svoje právo informovaného výberu konkrétneho poskytovateľa sociálnej služby, na ktorú je odkázaná. Informácie získava rovnako z procesu poskytovania základného sociálneho poradenstva priamo v rámci osobného kontaktu s personálom poskytovateľa, rovnako z webových stránok konkrétnych poskytovateľov, prípadne z brožúr a iných informačných a edukačných materiálov.

K relevantným informáciám patrí predovšetkým zverejňovanie postupu pri prijímaní do sociálnej služby, vrátane bezodkladného prijímania, o ukončení poskytovania sociálnych služieb; ďalej poskytovanie informácií o výške úhrady za poskytované sociálne služby, o výške ekonomicky oprávnených nákladov na klientov/ťky na rok; rovnako poskytovateľ zverejňuje postup pri podávaní sťažností. Všetky tieto informácie majú byť spracované v zrozumiteľnej forme a v alternatívnych podobách tak, aby z nich mohol záujemca/kyňa o sociálnu službu reálne čerpať a na nich stavať svoje rozhodnutia (Repková K., 2015, s.64-66).

Ak na základe žiadosti vstúpi fyzická osoba do právneho vzťahu s poskytovateľom sociálnej služby, rozhoduje sa o tom, ako zabezpečiť, aby sociálna služba na základe jej organizačných aspektov (formy, rozsahu, miesta a času poskytovania) najlepšie zodpovedala potrebám konkrétneho prijímateľa/ľky. Táto otázka nie je v zákone, okrem všeobecne vymedzenej povinnosti prihliadania na individuálne potreby prijímateľa/ľky sociálnej služby (§7 zákona), bližšie špecifikovaná. Výnimkou sú len sociálne služby upravené v §§ 33-40 a v §57 (prevažne pobytovej povahy), pri ktorých je ustanovená povinnosť individuálneho plánovania poskytovania sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby, čomu sa bližšie venuje K2.5.

Pri stanovovaní potrebného rozsahu, miesta a času poskytovania sociálnych služieb je dôležité vychádzať z toho (Repková K., 2015, s.64-66):

- čo je prijímateľ/ľka schopný/á zvládnuť sám/a a s čím už potrebuje pomoc,
- akú pomoc mu poskytuje, resp. je reálne pripravená naďalej poskytovať rodina, prípadne širší podporný kruh známych,
- aké bežné služby pre verejnosť chce prijímateľ/ľka naďalej využívať.

Všetky tieto okolnosti sú dôležité aj pre prevenciu zvyšovania závislosti prijímateľa/ľky na sociálnej službe (v súlade s K1.3). Pomoc, ktorá prispieva k rozvoju prijímateľa/ľky a k udržaniu jeho/jej nezávislosti a zodpovednosti všade tam, kde je to možné, má povahu

podpory. Ak sa poskytuje podpora nevyhnutného rozsahu (v kombinácii s miestom a časom poskytovania jej podpory), môže viesť k dosiahnutiu stanoveného cieľa/ľov sociálnej služby - k získaniu nových schopností a zručností a k preberaniu zodpovedností prijímateľa/ľky za svoj život v maximálne dosiahnuteľnom rozsahu. Naopak, nadmerná ponuka podpory môže oslabovať existujúce schopnosti a zručnosti prijímateľa/ľky a vylučovať ho/ju zo širšej spoločnosti (zvyšovať závislosť na sociálnej službe). Pre zachovanie podporného charakteru služieb je však potrebné, aby mal prijímateľ/ľka o rozvoj vlastnej samostatnosti záujem (Repková K., 2015, s.64-66).

V snahe udržať sociálnu službu ako podporu (nie ju realizovať ako pasivizujúcu starostlivosť a opateru) je preto v niektorých prípadoch nevyhnutné neodôvodnenú požadovanú starostlivosť odmietnuť. O tom je však potrebné s prijímateľom/ľkou otvorene komunikovať na začiatku poskytovania sociálnej služby, v procese plánovania osobných cieľov a ciest ich napĺňania.

Ak ide o situácie potreby intenzívnej starostlivosti a opatery, táto je organizovaná s cieľom zlepšenia (ak je to možné), alebo udržania existujúceho funkčného stavu a sociálneho statusu prijímateľa/ľky, resp. na zabránenie či spomalenie ich regresu. Vždy však musí byť zachovaný rešpekt k dôstojnosti prijímateľa/ľky sociálnej služby, s maximálnym využívaním jeho/jej vlastných či iných dostupných zdrojov (rodinných, zo širšieho podporného kruhu) na princípe subsidiarity (Repková K., 2015, s.64-66).

## **2.3 kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby**

Kritérium 2.3 bližšie rozpracováva K2.2 tým, že podrobnejšie rozpisuje proces, ako dochádza k zosúlad'ovaniu ponuky poskytovateľa s potrebami budúceho prijímateľa/ľky. Zosúlad'ovanie je upravené (kodifikované) v procesoch predzmluvnej komunikácie a následnej spolupráce pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb. Celý proces uľahčuje a stransparentňuje kvalitná marketingová práca poskytovateľa sociálnych služieb. Vďaka nej sa zlepšujú šance pre potrebnú informovanosť záujemcov/kýň o poskytovateľovi sociálnej služby a jej náležitostiach a tým pre vyváženejšiu komunikáciu v procese prípravy a uzatvárania zmluvných vzťahov a prevenciu nedorozumení (Repková K., 2015, s.67-72).

Príslušný štandard

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa §74.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)

Postupy pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a náležitosti zmluvy sú všeobecne vymedzené viacerými právnymi normami, konkrétne

- Zákonom č. 40/1964 Zb., Občianskym zákonníkom v ZNP,
- zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v ZNP,
- na najnižšej úrovni všeobecne záväzných nariadením príslušného samosprávneho orgánu alebo príslušnej obce,

- osobitné postavenie má zákon, ktorý v ustanovení §74 špecifikuje povinnosti poskytovateľa sociálnej služby pri procese uzatvárania zmluvy o sociálnej službe s jej prijímateľom/ľkou (Repková K., 2015, s.67-72).

#### Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný určený postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Vnútorňa dokumentácia poskytovateľa musí byť v súlade s platnými právnymi predpismi. 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 poskytovanie. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.

#### Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

Pre účely štandardizácie postupu pri uzatváraní zmlúv o poskytovaní sociálnej služby ide najmä o úpravu týchto otázok (aspektov):

- ako komunikovať so záujemcom/kyňou o sociálnu službu (v rámci komunikácie sa zisťujú potreby a očakávania záujemcu/kyne o sociálnu službu, poskytujú sa informácie, čo môže poskytovateľ ponúknuť; rozhodujúca je zrozumiteľnosť komunikácie pre každého záujemcu/kyňu, ale aj jeho/jej rodinu či pre inú rozhodujúcu osobu),
- kto je zodpovedný za komunikáciu so žiadateľom/ľkou počas dohadovania cieľov a podmienok pred uzatvorením písomnej zmluvy (určení zamestnanci/kyne majú túto pôsobnosť obsiahnutú vo svojej pracovnej náplni),
- kto je zodpovedný za vypracovávanie zmlúv a ich podpisovanie (určení zamestnanci/kyne majú túto pôsobnosť obsiahnutú vo svojej pracovnej náplni),
- o popísanie procesu a dokumentácie začatia a ukončenia poskytovania sociálnej služby,
- o určenie postupu pri bezodkladnom poskytnutí sociálnej služby v zmysle §8 ods. 6 zákona (Repková K., 2015, s.67-72).

Pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby sú rovnako dôležité ďalšie náležitosti, pre účely ktorých by mali byť popísané postupy:

- cenové podmienky za jednotlivé odborné činnosti, obslužné činnosti a za ďalšie činnosti,
- postupy pri nepostačujúcom príjme a majetku prijímateľa/ľky na platenie úhrady za sociálnu službu, ak sa uplatňuje právna ochrana zostatku z príjmu po zaplatení úhrady a uzatvárania zmlúv o platení úhrady alebo jej časti za sociálnu službu s inými osobami (napr. rodičmi alebo dospelými deťmi prijímateľa/ľky, právnickými a fyzickými osobami),
- postupy pri uzatváraní zmlúv o poskytovaní iných činností, ktoré nemôžu byť predmetom zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb (§15 ods. 3 zákona a §74 ods. 1 a 8 zákona),
- postupy zamerané na spracovávanie dodatkov k zmluve o poskytovaní sociálnej služby pri zmene skutočností týkajúcich sa predmetu zmluvy a cenových či platobných podmienok (§74 ods. 11-12 zákona),

- postupy pri jednostrannom vypovedaní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zo strany poskytovateľa (v súlade s §74 ods. 14 – 18 zákona) a pri zabezpečovaní náhradného riešenia,
- pravidlá plnenia oznamovacej povinnosti neverejného poskytovateľa sociálnych služieb pri zmene poskytovania sociálnej služby, pri skončení poskytovania sociálnej služby a pri skončení poskytovania sociálnej služby bez právneho nástupcu, ak o tom rozhodne obec, alebo vyšší územný celok (§74 ods. 19 a 20 zákona),

Následne sú dôležité aj postupy práce s pohľadávkami, ktoré vzniknú poskytovateľovi voči prijímateľom/ľkám pri neuhrádzaní alebo pri čiastočnom uhrádzaní „predpisu“ úhrady za sociálnu službu, a to v dôsledku uplatnenia právnej ochrany zostatku z príjmu po zaplatení úhrady za sociálnu službu (§74 ods. 7 písm. l) zákona). Rovnako postupy práce s pohľadávkami, ktoré vzniknú neplatením dohodnutej úhrady za sociálnu službu po uplatnení právnej ochrany zostatku z príjmu po zaplatení úhrady za sociálnu službu (§ 74 ods. 7 písm. i) zákona) (Repková K., 2015, s.67-72).

### **Konatívny aspekt indikátora (praktické naplnenie štandardu)**

Z praktického hľadiska sa štandard naplňa ako sústava postupných fáz a krokov založených na aktívnej spolupráci a na komunikácii zmluvných strán (záujemcu/kyne o sociálnu službu, ďalších osôb, ktoré si k tomuto procesu prizval/la a poskytovateľa).

#### (1) Zisťovanie (Pred uzatvorením zmluvy)

Záujemca/kyňa o sociálnu službu prichádza za poskytovateľom s rozličnou mierou poznatkov o jeho rámcovej ponuke získaných z webovej stránky, informačných letákov, marketingových akcií poskytovateľa alebo na základe odporúčania iných ľudí (známych, iných prijímateľov/liek). Niektorí záujemcovia/kyne prichádzajú za poskytovateľom z rozličných dôvodov bez takýchto poznatkov a informácií, často na základe „vynútenej voľby“ pre nerovnováhu dopytu a ponuky sociálnych služieb v komunite, kde záujemca/kyňa žije.

#### (2) Vyjasňovanie a zosúlad'ovanie (Pred uzatvorením zmluvy) prvotné zisťovanie vyjasňovanie a zosúlad'ovanie uzatvorenie dokumentácia

Táto fáza predstavuje jadro celého procesu, nakoľko v nej záujemca/kyňa o sociálnu službu informuje poskytovateľa o svojich potrebách, očakávaniach, predstavách a preferenciách. Na strane druhej, poskytovateľ formuluje svoju ponuku (z hľadiska druhu, formy sociálnej služby, jej rozsahu, miesta výkonu a času – v prepojení na K2.2), dochádza k vyjasňovaniu oboch pozícií a k hľadaniu potrebnej rovnováhy (zosúlad'ovaniu) dopytu s ponukou. Výsledok tohto procesu, ktorý môže predstavovať jednorazové stretnutie a komunikáciu, v iných prípadoch dlhodobejší viackrokový proces, vyúsťuje do rozhodnutia, či sa bude sociálna služba poskytovať alebo nie. Buď sa poskytnutím základného sociálneho poradenstva komunikácia skončí alebo dôjde k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby (Repková K., 2015, s.67-72).

#### (3) Uzatváranie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Výsledkom procesu prípravy na poskytovanie sociálnej služby je v súlade s právnou úpravou uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby medzi jej poskytovateľom a prijímateľom/ľkou. Právna úprava vymedzuje základné pravidlá pre uzatváranie takejto zmluvy:

- Zmluva o poskytovaní sociálnej služby je uzatvorená spôsobom, ktorý je pre prijímateľa/ľku zrozumiteľný.
- Zmluva sa uzatvára písomnou alebo ústnou formou. Pri uzatváraní zmluvy musí byť zabezpečená ochrana osobných údajov.
- Ak sa uzatvára písomná zmluva podľa ustanovenia §74 ods. 2 zákona, prijímateľ/ľka je k tomu povinný/á poskytnúť všetky zákonom vymedzené údaje, potvrdenia a doklady (napr. meno, priezvisko, miesto, druh sociálnej služby, deň začatia, vlastné príjmové a majetkové pomery, rovnako majetkové a príjmové pomery osôb, ktorých príjmy sa s ňou spoločne posudzujú).
- Pri poskytovaní sociálnych služieb krízovej intervencie je rešpektovaná anonymita prijímateľov/liek. V takomto prípade je možno sociálnu službu dojednať aj ústne, rovnako mechanizmus evidencie prijímateľov/liek musí garantovať ich anonymitu. Ak je zmluva uzatvorená ústne, prijímateľ/ľka sociálnej služby musí byť o tom informovaný/á a musí súhlasiť s druhom a formou poskytovanej sociálnej služby, vecným rozsahom a ďalšími zmluvnými podmienkami týkajúcimi sa napr. ubytovania, stravovania, úhrady za poskytovanú sociálnu službu/ ceny sociálnej služby, spôsobu určenia úhrady a jej platenia a zúčtovania a možnými dôvodmi ukončenia sociálnej služby.
- Uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby nemôže byť podmienené peňažným alebo nepeňažným plnením (Repková K., 2015, s.67-72).

#### (4) Vedenie dokumentácie o procese začatia poskytovania sociálnej služby

Aj keď poskytovateľ dokumentuje komunikáciu so záujemcom/kyňou o sociálnu službu od jej počiatku (v rámci predzmluvných vzťahov), v tomto prípade sa za „proces začatia poskytovania“ považuje až obdobie, kedy sa jednotlivé odborné a iné činnosti poskytujú podľa uzatvorenej zmluvy medzi poskytovateľom a prijímateľom/ľkou. Základný rámec rozsahu a spôsobu vedenia dokumentácie určujú:

- ustanovenie § 95 zákona o sociálnych službách v ZNP,
- § 94c zákona o sociálnych službách v nadväznosti na zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v ZNP,
- Registratúrny poriadok, ak je ho poskytovateľ povinný viesť,
- požiadavkami na vedenie záznamov o priebehu a výsledkoch poskytovaných sociálnych služieb. Formu a obsah ako aj pravidlá pre vedenie by si mal stanoviť poskytovateľ interným predpisom, alebo môže byť upravená v dokumentoch odborných postupov (interných metodík), ktorých sa týka.

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby má svoje náležitosti. Ide o tzv. zmluvné náležitosti, ktoré nesmú byť v rozpore so zákonom, ani ho obchádzať a upravujú predovšetkým práva a povinnosti zmluvných strán. Tieto nemôžu byť upravené v žiadnom inom dokumente v rámci internej determinujúcej dokumentácie. Zmluvnými náležitosťami sú:

- označenie zmluvných strán, druh a forma sociálnej služby, vecný rozsah, deň začatia, čas a miesto poskytovania sociálnej služby, suma úhrady a spôsob jej určenia, spôsob jej platenia, podmienky zúčtovania úhrady, suma za odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti, dôvody odstúpenia od zmluvy, suma nezaplatennej úhrady (z dôvodu ochrany príjmu),
- súčasťou zmluvy o poskytovaní sociálnej služby pri posudzovaných sociálnych službách je výpočtový list, ktorý obsahuje: dennú úhradu za sociálnu službu (v členení úhrady napr.



za ubytovanie, stravovanie, pomoc pri odkázanosti, za elektrospotrebiče a pod.) s rozpisom stravy na R + D + O + O + V + V2 a určenie sumy za jeden deň,

- ak sa zmenia skutočnosti, ktoré sú predmetom zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, stanú sa predmetom dodatku. Pri písomnom uzatvorení zmluvy je aj dodatok k zmluve uzatvorený písomne,
- v prípade, že sa zmluva o poskytovaní sociálnej služby neuzatvára písomne, aj vtedy musia byť dodržané náležitosti Občianskeho zákonníka a v rámci neho náležitosti tzv. nepomenovanej zmluvy. Aby bola platná, musí byť, okrem iných náležitostí, pre zmluvné strany určitá a zrozumiteľná, urobená slobodne a vážne (§37 ods. 1 Občianskeho zákonníka), nesmie odporovať zákonu alebo ho obchádzať alebo sa priečiť dobrým mravom (§ 39 Občianskeho zákonníka) (Repková K., 2015, s.67-72).

Povinnosti poskytovateľa pri zverejňovaní a transparentňovaní postupov súvisiacich so zmluvnými vzťahmi:

- poskytovateľ má vypracovaný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby,
- poskytovateľ má zverejnený postup výpočtu výšky úhrady za sociálnu službu, vrátane určenia sumy za iné činnosti, ak ich poskytuje. Aktuálny cenník za sociálnu službu má zverejnený na svojom webovom sídle alebo na inom verejne dostupnom mieste. Suma úhrady za sociálnu službu poskytovanú nie na účely zisku je u neverejných poskytovateľov sociálnych služieb v súlade s aktuálnym cenníkom sociálnej služby, najviac vo výške ekonomicky oprávnených nákladov, znížená o príjem z finančného príspevku na odkázanosť podľa §76 zákona, príjem z finančného príspevku na prevádzku poskytovanej sociálnej služby podľa § 77 zákona a o príjem z finančného príspevku na poskytovanie sociálnej služby z MPSVR SR podľa §78a zákona. Suma úhrady za sociálnu službu u verejných poskytovateľov sociálnych služieb je v súlade so všeobecne záväzným nariadením obce alebo vyššieho územného celku najviac vo výške ekonomicky oprávnených nákladov znížených o príjem z finančného príspevku na financovanie sociálnej služby v zariadení z MPSVR SR podľa §71 ods. 6 zákona a príjem z úhrady ekonomicky oprávnených nákladov spojených s poskytovaním sociálnej služby podľa §71 ods. 7 zákona (Repková K., 2015, s.67-72).

Osobitnú pozornosť poskytovateľ venuje postupom pri jednostrannom vypovedaní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zo strany poskytovateľa. V internom dokumente sú špecifikované dôvody možného jednostranného vypovedania v súlade s §74 ods. 14 – 18 zákona a formulované sú spôsoby a možnosti stanovovania náhradného riešenia pre prijímateľa/ľku sociálnej služby. Dôvody jednostranného vypovedania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby musia byť jasné všetkým prijímateľom/ľkám, mali by byť súčasťou zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, rovnako súčasťou vnútorných predpisov (napr. domáceho poriadku). Je v nich upravená v súlade so zákonom výpovedná doba, začiatok jej plynutia, povinnosť vypovedania písomnej zmluvy písomnou formou, to, že musí obsahovať dôvody vypovedania zmluvy, rovnako povinnosť poskytovateľa doručiť vypovedanie zmluvy prijímateľovi/ľke sociálnej služby písomnou formou (Repková K., 2015, s.67-72).

**Kritérium 2.4: Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby**

## Príslušný štandard

Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, 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.

Štandard 2.4 prirodzene nadväzuje na štandard 2.3 primárne zameraný na kvalitný a komplexný proces uzatvárania zmluvných vzťahov medzi poskytovateľom a prijímateľom/ľkou sociálnej služby. Po uzatvorení zmluvných vzťahov sa medzi oboma zmluvnými stranami zaháji praktická aplikácia toho, čo sa v procese informovanosti, vzájomného vyladovania dopytu a ponuky na oboch stranách dohodlo a právne upravilo v zmluve o poskytovaní sociálnej služby (Repková K., 2015, s.73-79).

### Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)

V ustanovení §2 ods. 5 zákona sa priamo uvádza, že „Sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb“. Následne je v ustanovení §7 zákona definovaná povinnosť poskytovateľa poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni. Povinnosť odbornosti sa samozrejme viaže na všetky činnosti, ktoré poskytovateľ poskytuje, alebo ktorých poskytovanie zabezpečuje, nielen na výkon sociálnej práce. Okrem zákona o sociálnych službách sú preto kľúčové aj ďalšie právne predpisy, najmä:

- zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý upravuje sociálnu prácu, podmienky na výkon sociálnej práce a podmienky na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny.
- zákon č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v ZNP, ktorý formuluje všeobecne požiadavky na zdravotníckych pracovníkov/čky, teda aj tých, ktorí pôsobia v sociálnych službách,
- zákon č. 317/2009 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v ZNP. Tento v §§ 12 a 19 ustanovuje kategórie pedagogických a odborných zamestnancov, z ktorých niektoré pôsobia aj v zariadeniach sociálnych služieb (napr. kategória vychovávateľ).

### Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby, ktoré sa vykonávajú odborne prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, špeciálnej pedagogiky, ošetrovateľstva a iných pomáhajúcich vedných disciplín, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborné postupy 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.

Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

V rámci K2.1 sme vymedzili postup v sociálnych službách ako uplatňovanie odborných, obslužných a ďalších činností, ktoré sú obsahovou náplňou sociálnej služby v zmysle zákona. Indikátor sa zameriava na písomne definované a zverejnené postupy a pravidlá zamerané na dosahovanie účelu a odborného zamerania sociálnej služby. V tejto súvislosti je vhodné podľa STN EN ISO (9000:2005) rozlišovať medzi (Repková K., 2015, s.73-79):

(a) zdokumentovaným postupom – myslí sa podrobný popis vykonávanej činnosti voči konkrétnemu človeku/skupine ľudí v konkrétnej situácii. V takomto prípade sa postup dokumentuje spravidla vtedy, keď si to vyžaduje právny predpis (napr. zdokumentovanie použitia obmedzujúceho opatrenia u konkrétneho klienta/ky a v konkrétnej situácii), alebo je táto povinnosť stanovená v internom dokumente postupu, alebo ide o zdokumentovanie zložitejšej intervencie, ktorej popis sa vymyká bežným záznamom,

(b) dokumentom postupu – ide o dokument, ktorý obsahuje postup, ako sa niečo štandardne vykonáva tak, aby bola zaručená kvalita a rovnosť príležitostí v sociálnej službe (napr. dokument „Pravidlá na využívanie obmedzujúcich prostriedkov“, dokument „Ošetrovateľský proces“ či dokument „Opatrovateľský proces“). Takéto postupy by mali byť predmetom dokumentácie a dohodnutých pravidiel, ktoré zamestnanci/kyne vo svojej činnosti rešpektujú. Podľa požiadaviek indikátora by mal byť dokument postupu zverejnený, prinajmenšom by malo byť zverejnené definovanie týchto postupov, čo nemusí nevyhnutne znamenať zverejnenie celého dokumentu (Repková K., 2015, s.73-79).

Postupy a im zodpovedajúce metódy a techniky aplikácie postupov majú poskytovatelia spracované v rozličných dokumentoch:

- metodický pokyn upravujúci prvotnú komunikáciu so záujemcom/kyňou o sociálnu službu,
- postup pri prijímaní prijímateľa/ľky sociálnej služby do zariadenia, adaptačný proces,
- metodický pokyn upravujúci individuálne plánovanie pri poskytovaní sociálnych služieb,
- postupy pri práci a komunikácii s klientmi/kami s rozličnými druhmi funkčných obmedzení (s klientmi/kami s Alzheimerovou chorobou, demenciou, telesným znevýhodnením, organickým psychosyndrómom, Parkinsonovou chorobou, pervazívnou vývinovou poruchou, sklerózou multiplex, schizofréniou, demenciou rôzneho typu etiológie, hluchoslepotou, AIDS, a pod.),
- Ošetrovateľský plán
- postupy pri fyzickej manipulácii s klientom/kou,
- dokumenty a pravidlá upravujúce bežné činnosti v zariadení (úschova cenných vecí klienta/ky, prístup rodinných príslušníkov do obytnej miestnosti v zariadení, vedenie operatívnej evidencie finančných prostriedkov klientov/tok zverených do úschovy, vrátane ich vkladných knižiek a peňažnej hotovosti, atď.) (Repková K., 2015, s.73-79).

Praktické naplnenie štandardu

Napĺňanie tohto štandardu vychádza z dôkladného poznania problematiky vzťahujúcej sa k oblastiam odborného zamerania sociálnej práce a ostatných pomáhajúcich profesií.

Poskytovateľ má preto spracované pracovné postupy, a to najmä v súvislosti s úkonmi, pri ktorých by mohlo v dôsledku nesprávneho postupu dôjsť k ohrozeniu života, zdravia alebo poškodeniu majetku klienta/ky či ostatných zainteresovaných strán. Postupy sú v zmysle indikátora definované a zverejnené ako analyticko-syntetické jednotky postupu a ako zodpovedajúce metódy a techniky ich zabezpečovania. Stupeň a formu interného rozpracovania definovaných postupov by si mal poskytovateľ stanoviť. Môže ísť o metodiky, smernice, procesy alebo o inú analogickú formu. Bez ohľadu na formu musí byť jasný stupeň záväznosti pre dotknutých pracovníkov, ako aj spôsob ich validácie (Repková K., 2015, s.73-79).

Príklad: „Metodika prvotnej komunikácie so záujemcom/kyňou o sociálnu službu“

Metodika prvotnej komunikácie so záujemcom/kyňou o sociálnu službu

#### POSTUP

- cieľ, účel, zameranie postupu
- povinnosti poskytovateľa podľa zákona
- zodpovedné osoby za postup
- vedomosti a zručnosti zodpovedných osôb
- ...

#### METÓDY

- rozhovor
- zúčastnené pozorovanie
- e-mailová komunikácia
- projektovanie
- ...

#### TECHNIKY

- pri rozhovore (napr. aktívne počúvanie, aktivizovanie...)
- pri zúčastnenom pozorovaní (zaznamenávanie, sumarizovanie...)
- ...

Poskytovateľ dbá nielen o to, aby mal jednotlivé postupy definované a zverejnené. Zároveň zabezpečuje, aby mali zamestnanci/kyne možnosť pravidelne sa vzdelávať a aktualizovať si svoje vedomosti a zručnosti pri vykonávaní postupov, za ktoré sú zodpovední/é. Je to podmienka pre odborné a kvalitné postupy realizované cez najmodernejšie metódy a techniky. O priebehu a realizácii postupov sú vedené záznamy a sú pravidelne aktualizované. Súčasťou tohto štandardu kvality môže byť aj využívanie modernej techniky a IKT prostriedkov pre poskytovanie samotných úkonov sociálnej služby, na podporu komunikácie prijímateľov/liek s ich príbuznými a známymi či na dokumentovanie jednotlivých postupov a rozličných údajov (Repková K., 2015, s.73-79).

**Kritérium 2.5: Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby**

## Príslušný štandard

Sociálne služby (§ 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.

Cieľom sociálnych služieb je podpora uspokojovania potrieb ľudí v ich celistvosti a jedinečnosti, s dôrazom na potrebu rešpektovať ich prirodzené prostredie a životný kontext. Sociálna služba zameraná na človeka by mala byť včasná a mala by pružne reagovať na jeho meniace sa potreby, rešpektovať jeho osobnú integritu so zámerom zlepšiť kvalitu jeho života a zabezpečiť rovnosť príležitostí v prístupe k podpore a pomoci. Mnohé z uvedených požiadaviek bolo doposiaľ problematické zabezpečovať a vykonávať v rámci rezidenčne organizovanej starostlivosti založenej na modeli kolektívneho zaobchádzania. Preto sa štandard 2.5 osobitne zameriava na tento segment sociálnych služieb s cieľom zlepšiť ich podmienky na dosahovanie požadovanej kvality (Repková K., 2015, s.79-85).

### **Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)**

Povinnosť individuálne plánovať sociálnu službu, t.j. pripravovať, implementovať a vyhodnocovať individuálne plány pre konkrétnych prijímateľov/ky sa podľa ustanovenia §9 zákona vzťahuje len na vybrané druhy sociálnych služieb. Konkrétne ide o služby včasnej intervencie (§33), zariadenie podporovaného bývania (§34), zariadenie pre seniorov (§35), zariadenie opatrovateľskej služby (§36), rehabilitačné stredisko (§37), domov sociálnych služieb (§38), špecializované zariadenia (§39), denný stacionár (§40) a o podporu samostatného bývania (§57). Povinnosti poskytovateľov uvedených druhov sociálnych služieb sú ustanovené nasledovne:

- podmienky pri poskytovaní sociálnej služby sa orientujú na prijímateľa/ľku sociálnych služieb a jeho/jej podporu tak, aby boli v čo najväčšej možnej miere zohľadňované jeho/jej individuálne potreby, hodnoty a preferencie, rovnako schopnosti a možnosti.
- Prijímateľ/ľka má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabráňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti (§6 zákona),
- zákon priznáva prijímateľovi/ľke sociálnej služby v zariadení (ako dospelej osobe, tak dieťaťu) právo podieľať sa na určovaní životných podmienok, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a pri výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase (§6 zákona),
- poskytovateľ sociálnej služby má spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na jeho/jej návrat do prirodzeného rodinného prostredia alebo komunitného prostredia a to so súhlasom prijímateľa/ľky sociálnej služby a pri rešpektovaní jeho/jej osobných cieľov, potrieb, schopností a zdravotného stavu (§7 zákona),
- poskytovateľ vedie písomné záznamy o poskytovanej sociálnej službe a za účasti prijímateľa/ľky hodnotí jej priebeh (§9 zákona zákona),
- koordinátorom/rkou procesu individuálneho plánovania, vrátane jeho vyhodnocovania, je kľúčový pracovník (§9 zákona) (Repková K., 2015, s.79-85).

## Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby, tak aby bol zrozumiteľný aj prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a komunite.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby individuálny plán bol plánom prijímateľa sociálnej služby, ktorý sa aktívne zúčastňuje na jeho tvorbe a realizácii. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou. 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. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby určí kľúčového pracovníka, ktorého si prijímateľ sociálnej služby vybral na základe osobnej preferencie v procese individuálneho plánovania. Počet individuálnych plánov koordinovaných jedným kľúčovým pracovníkom poskytovateľa sociálnej služby zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory prijímateľov sociálnych služieb.

Proces vypracovania individuálneho plánu musí vychádzať z týchto zásad:

1. Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory.

2. Voľba cieľov – ciele individuálneho plánu a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a jeho rodiny. Ciele individuálneho plánu sú ciele prijímateľa sociálnej služby a sú definované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom ako „ciele spolupráce“. Pri práci s prijímateľmi sociálnych služieb, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovania potrieb prijímateľa sociálnej služby.

2.1. Ciele individuálneho plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom.

2.2. Ciele individuálneho plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka.

2.3. Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) musia spĺňať tieto podmienky:

- a) špecifickosť, konkrétnosť cieľa,
- b) merateľnosť cieľa,
- c) akceptovateľnosť cieľa prijímateľom sociálnej služby,
- d) reálnosť cieľa a
- e) časové vymedzenie dosiahnutia cieľa.

3. Voľba a popis metód – metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby sú akceptované prijímateľom sociálnej služby a jeho rodinou a inými osobami. Metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby musia byť jasne a zrozumiteľne popísané a musí byť dodržaný princíp tímovej a multidisciplinárnej spolupráce.

4. Plán činnosti – poskytovateľ sociálnej služby musí mať v písomnej forme, pred začiatkom realizácie konkrétnych cieľov individuálneho plánu, naplánované konkrétne miesto, čas,

metódu realizácie a určené zodpovedné osoby, ktoré budú prijímateľovi sociálnej služby poskytovať vopred dohodnutú mieru podpory.

5. Hodnotenie – plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa sociálnej služby, uskutočňuje sa minimálne raz za polroka (Repková K., 2015, s.79-85).

Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

Napĺňanie požiadaviek vymedzených v príslušnom indikátore preukazuje poskytovateľ príslušnou dokumentáciou, najmä:

- písomný dokument, ktorý stanovuje postup komunikácie so žiadateľom/ľkou o sociálnu službu, komunikáciu s jeho/jej rodinnými príslušníkmi, či s inými osobami dôležitými pre záujemcu/kyňu; definuje adaptačný proces pri prijatí žiadateľa do zariadenia, resp. po začatí poskytovania sociálnej služby,
- spracované postupy a pravidlá pre vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu v súlade so zásadami a krokmi špecifikovanými v príslušnom indikátore, alebo má určené postupy a pravidlá práce s prijímateľom sociálnej služby.
- stanovené pravidlá pre určenie kľúčového pracovníka/čky pre prijímateľa/ľku sociálnej služby, so stanovením jeho kompetencií, zodpovedností a postavenia v pracovnom tíme. Podpornou dokumentáciou je aj plán vzdelávania a supervízie zamestnancov/kyň, či dokument zameraný na hodnotenie ich pracovného výkonu.

Konatívny aspekt indikátora (praktické naplnenie štandardu)

Proces prípravy, realizácia a vyhodnocovanie individuálnych plánov sa realizuje v určitých následných krokoch, ktoré sa spájajú s mnohými praktickými otázkami. Budeme sa im postupne venovať.

Všeobecné zásady individuálneho plánovania

Základnou podmienkou kvalitného individuálneho plánovania je vzájomné pôsobenie a komunikácia medzi prijímateľom/ľkou a určeným kľúčovým pracovníkom/čkou, prípadne ďalšími účastníkmi/čkami tohto procesu. Iba individuálny plán vznikajúci v súčinnosti poskytovateľa s prijímateľom/ľkou sociálnej služby, na základe jeho/jej potrieb a predstáv o výslednej zmene (ako má jeho/jej život vyzerat'), možno označiť ako plán zameraný na človeka a proces, ktorý k nemu vedie, ako plánovanie zamerané na človeka (Repková K., 2015, s.79-85).

Problematika stanovovania osobných cieľov

Platná legislatíva nepoužíva pojem „osobné ciele prijímateľa/ľky sociálnej služby“, ale pojem „ciele individuálneho plánu“. V skutočnosti však ide o zmeny, ktoré sa majú dosiahnuť na úrovni konkrétneho človeka – prijímateľa/ľky sociálnej služby, preto sa pojem osobné ciele javí ako veľmi užitočný. Osobné ciele reprezentujú pre individuálne plánovanie niečo „dôležité“ a „významné“ v živote prijímateľa/ľky sociálnej služby, niečo, čo chce v nejakom termíne dosiahnuť či zmeniť. Predstavujú spojovací článok medzi jeho/jej motiváciou vyvíjať aktivitu smerom k dosiahnutiu toho, čo považuje za dôležité/významné a profesionálnym úsilím poskytovateľa sociálnej služby pomáhať prijímateľovi/ľke dôležité a významné vo

svojom živote naplňať. Súčasťou podpory naplňania osobných cieľov prijímateľov/liek je aj využívanie jeho/jej bežných zdrojov na princípe subsidiarity.

Vybrané praktické zásady pre stanovovanie osobných cieľov prijímateľa/lky sociálnej služby v rámci prípravy a naplňania individuálnych plánov:

- osobné ciele si stanovuje prijímateľ/lka sociálnej služby sám/a v súlade s jeho/jej vôľou a na základe všetkých potrebných informácií poskytnutých zrozumiteľným spôsobom (aj vďaka nástrojom alternatívnej komunikácie a podporovaného rozhodovania),
- sú individualizovanou kategóriou zameranou na možnosti prijímateľa/lky sociálnej služby a vyrovnávanie jeho/jej príležitostí, nie na ultimatívne dosahovanie výsledku, či na porovnávanie schopností a úspešnosti rozličných prijímateľov/liek sociálnej služby (napríklad: každý môže chodiť na kurz spoločenských tancov, čo neznamená, že každý vie tancovať alebo sa chce stať tanečníkom/čkou),
- osobné ciele je nevyhnutné vzťahovať k reálnym možnostiam a schopnostiam prijímateľov/liek sociálnych služieb,
- osobné ciele sa majú stanovovať podľa metódy SMART. Majú byť dosiahnuteľné (skôr menšie), konkrétne (zamerané na aktivity a správanie, ktoré sú overiteľné - napr. popoludní pôjdem na prechádzku a po prechádzke si odpočiniem), reálne (nie nedosiahnuteľné méty), časovo vymedzené (s definovaným začiatkom i koncom) a pozitívne vymedzené (nie to, čo prijímateľ/lka nechce, ale to, čo chce robiť) (Repková K., 2015, s.79-85).

Problematika podpory naplňania osobných cieľov

Možno formulovať vybrané praktické zásady pre podporu naplňania osobných cieľov v rámci realizácie individuálneho plánu prijímateľa/lky sociálnej služby:

- splnenie osobných cieľov „nemá byť zadarmo“ (má stáť určité vynaložené úsilie, čo podporuje kladné sebahodnotenie prijímateľa/lky sociálnej služby a motivuje k formulácii ďalších osobných cieľov a k spolupráci pri ich naplňaní),
- pri podpore naplňania osobných cieľov prijímateľa/lky sa má vychádzať z princípu subsidiarity. Znamená to, že osobný vklad prijímateľa/lky sa má kombinovať s jeho/jej reálnymi bežnými zdrojmi (vkladom rodiny, širšieho podporného kruhu, služieb bežne dostupných verejnosti, iných organizácií v komunite) a s reálnymi podpornými možnosťami poskytovateľa sociálnych služieb,
- osobné ciele sa môžu meniť v čase (vplyvom nových skutočností na strane prijímateľa/lky, poskytovateľa, rodiny, či iných zmenových okolností), čo sa má odraziť v procese nového cyklu individuálneho plánovania a jeho výsledkov.

Problematika stanovovania cieľov spolupráce

Pre proces plánovania a stanovovania cieľov spolupráce je potrebné rozpoznať a vymedziť, kde sú rozdiely v tom, čo je dôležité pre prijímateľa/lku a čo vnímajú pre neho ako dôležité zamestnanci/kyne poskytovateľa. Formatívne pôsobenie poskytovateľa v procese individuálneho plánovania je tak zamerané aj na zvažovanie a rozhodovanie o tom, ktoré z osobných cieľov prijímateľa/lky sociálnej služby sa stanú predmetom spolupráce a pomocou akých prostriedkov budú naplňané. S existujúcimi rozdielmi v predstavách prijímateľa/lky a poskytovateľa je potrebné pracovať bez toho, aby sa odbornými zásahmi, či osobnými predstavami znevážili alebo znehodnotili osobné ciele prijímateľa/lky, či dokonca obmedzili jeho/jej ľudské práva. Práve v týchto rozdieloch je možné totiž nájsť množstvo výziev na



podporu prijímateľa/lky a tiež obmedzenia a prekážky na ceste k dosiahnutiu jeho/jej osobných prianí (Repková K., 2015, s.79-85).

## Metódy plánovania

Proces plánovania musí rešpektovať holistický prístup k osobnosti človeka a využívať interdisciplinárne poznatky a metódy práce. Výber metód vychádza z konkrétnej situácie prijímateľa/lky, z jeho/jej schopností, rovnako z rozsahu podpory a pomoci, ktorú si vyžaduje nepriaznivá sociálna situácia. Pracovník/čka môže využívať napr. metódy vychádzajúce z poradenských prístupov, kaučovanie, bazálnu stimuláciu, validáciu, či iné, vzhľadom na danú situáciu prijímateľa/lky a úroveň jeho/jej schopností a možností. Súčasťou plánovania by mala byť aj analýza rizík a návrh opatrení na predchádzanie krízových situácií vyplývajúcich z identifikovaných rizík.

## Podoby individuálneho plánu

Výsledok zameraný na zisťovanie potrieb prijímateľa/lky a na stanovovanie jeho/jej osobných cieľov ako základu pre určenie individualizovaných odborných intervencií vyúsťuje do písomne alebo audiovizuálne spracovaného individuálneho plánu. Uvedený proces sa môže realizovať viacerými cestami – napr. bežným dialógom, zúčastneným pozorovaním, ale aj podporou prijímateľa/lky v schopnosti komunikovať pomocou mimiky, posunkov, gest, písma, znakov, kresby a pod. Potrebné informácie je možné získavať aj inými spôsobmi, napr. komunikáciou s rodinou o preferenciách, záujmoch, potrebách prípadne o obľúbených aktivitách prijímateľa/lky.

## Zodpovednosti vyplývajúce z procesu individuálneho plánovania a prijatého plánu

V procese voľby cieľov spolupráce je potrebné stanoviť, kto bude plánovanie organizovať, kto sa ho bude zúčastňovať, kde sa bude odohrávať a ako bude prebiehať. Všetky tieto podmienky je možné v priebehu realizácie meniť podľa potrieb a požiadaviek prijímateľa/lky. Zároveň je potrebné stanoviť zodpovednosti za napĺňanie úloh vyplývajúcich z dohodnutého plánu. Každý krok musí mať svojho realizátora a termín splnenia. Každý strane individuálneho plánovania a napĺňania individuálneho plánu (prijímateľ/lka, poskytovateľ, rodina) by mali byť jasné úlohy a zodpovednosti. Od nich totiž závisí hodnotenie individuálneho plánu (Repková K., 2015, s.85-95).

## Hodnotenie individuálneho plánu

Ide o záverečnú fázu v procese realizácie stanovených cieľov spolupráce, v ktorých sú obsiahnuté osobné ciele prijímateľov/liek sociálnych služieb. Naplánované ciele súporovnávané s realitou, teda s tým, ako sa zmenila (alebo udržala) situácia prijímateľa/lky sociálnej služby v stanovených (plánovaných) aspektoch. Pokiaľ z hodnotenia vyplýva, že všetky ciele boli dosiahnuté a prijímateľ/lka nepotrebuje ďalšiu podporu, môže byť spolupráca ukončená. Pokiaľ neboli dosiahnuté všetky ciele alebo existujú, resp. sa vyvinuli ďalšie oblasti, kde prijímateľ/lka potrebuje pomoc formou sociálnej služby, výstupy hodnotenia sa využijú za účelom realizácie nového cyklu plánovacieho procesu. Jeho východiskom je porozumenie zmenovým okolnostiam životnej situácie prijímateľa/lky sociálnej služby, jeho/jej motivácie pokračovať v spolupráci s poskytovateľom, rovnako možnosti poskytovateľa tejto motivácii a potrebám vyhovieť (Repková K., 2015, s.85-95).

## **Kritérium 2.6: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia**

Príslušný štandard

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Pri poskytovaní sociálnej služby má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch ich využitia.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)

Zákon o sociálnych službách priamo nevymedzuje pojem „krízová situácia“, ani pojem „riziková oblasť“ (použitý v príslušnom indikátore). Preto môže dochádzať k zamieňaniu s príbuznými pojmami uvedenými v zákone, formulovanými však primárne na iný účel. Jedným z príbuzných pojmov (nie však významovo) je pojem „krízová sociálna situácia“, ktorý sa v zákone vymedzuje ako „ohrozenie života alebo zdravia fyzickej osoby a rodiny, ktoré vyžaduje bezodkladné riešenie sociálnou službou“ (§2 ods. 4 zákona). K uvedenému pojmu zákon následne vzťahuje povinnosti obce a vyššieho územného celku poskytnúť alebo zabezpečiť bezodkladné poskytnutie potrebnej sociálnej služby. Podľa §8 ods. 6 zákona ide najmä o situácie, keď je fyzická osoba ohrozená správaním inej fyzickej osoby alebo je odkázaná na pomoc inej osoby, ale nemá nikoho blízkeho, kto by jej pomoc poskytol. Príbuzným je aj pojem „krízová intervencia a služby krízovej intervencie“ (§24-30 zákona), ktoré sa vzťahujú na mnohé nepriaznivé sociálne situácie ohrozujúce ľudí sociálnym vylúčením alebo obmedzením ich schopnosti spoločensky sa začleniť či samostatne riešiť svoje problémy (napr. pre nezabezpečenie nevyhnutných podmienok pre uspokojovanie základných životných potrieb; pre svoje životné návyky; pre ohrozenie správaním iných osôb; či pre zotrúvanie v prostredí s koncentrovanou a generačnej reprodukovanou chudobou). V kontexte oboch príbuzných pojmov sa „kríza“ spája so samotnou povahou sociálnej situácie človeka, je ňou vyvolaná, z dôvodu čoho žiada o poskytnutie alebo poskytovanie sociálnych služieb (Repková K., 2015, s.85-95).

Podstata rizikovosti v štandarde 2.6

Štandard 2.6 nevzťahuje rizikovosť primárne k povahe východiskovej sociálnej situácie človeka, na základe ktorej potrebuje sociálnu službu. Ide skôr o rizikovosť vyplývajúcu zo správania poskytovateľa sociálnych služieb. Zákon o sociálnych službách v kontexte dodržiavania ľudských práv a slobôd upravuje dve špecifické otázky viažuce sa na poskytovanie sociálnych služieb v zariadeniach a vzťahujúce sa k štandardu 2.6. Ide o (1) používanie obmedzujúcich prostriedkov telesnej a netelesnej povahy, a (2) reguláciu možností narušať osobný priestor prijímateľa/lky sociálnej služby.

Ad1)

Zákon všeobecne vylučuje možnosť používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia prijímateľov/liek sociálnych služieb, nakoľko sú namierené principiálne proti ľudskej dôstojnosti a považujú sa za jeden z nástrojov obmedzovania osobnej slobody a integrity ľudí. Zároveň ich však vzťahuje k určitým rizikovým situáciám, kedy by bez použitia takýchto prostriedkov mohlo dôjsť k ohrozeniu života alebo zdravia prijímateľa/lky sociálnej služby alebo života či zdravia iných osôb. V takom prípade možno na dobu

nevyhnutnú pre elimináciu priameho ohrozenia použiť prostriedky telesného alebo netelesného obmedzenia, pričom netelesné obmedzenie by malo byť využívané pred telesným prednostne (§10 zákona). Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje najmä zvládnutie situácie verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním. Pri využití prostriedkov telesného obmedzenia sa pre riešenie ohrozujúcej situácie využívajú špeciálne úchopy, umiestnenie do bezpečnej miestnosti alebo použitie liekov indikovaných špecialistom/tkou špecializačného odboru psychiatria (Repková K., 2015, s.85-95).

Keďže ide o ľudsko-právnu otázku, zákon k tomuto „hraničnému riešeniu“ vzťahuje viacero povinností poskytovateľa sociálnej služby, najmä:

- komplexné zaznamenanie okolností a spôsobu využitia obmedzujúceho prostriedku,
- schválenie využitia telesného obmedzenia odborníkom/čkou z odboru psychiatria,
- písomné vyjadrenie sociálneho pracovníka/čky zariadenia,
- bezodkladné oznámenie využitia obmedzujúceho prostriedku blízkym alebo opatrovníkovi/čke a ministerstvu.

Ad 2)

Okrem dôsledných regulácií pre situácie využívania obmedzujúcich prostriedkov, zákon upravuje aj otázku nenarušovania osobného priestoru prijímateľa/ľky, ktorému/rej sa poskytuje sociálna služba v zariadení sociálnych služieb alebo v domácom prostredí. Nemožnosť narušovať osobný priestor vzťahuje k právu na súkromie, to však okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku prijímateľa/ľky, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia (§6 ods. 3 písm. b) zákona) (Repková K., 2015, s.85-95).

Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých nie sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnych služieb, 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.

Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

Pre naplnenie tohto štandardu poskytovateľ:

- má písomne spracovanú identifikáciu rizík a rizikových oblastí pri poskytovaní sociálnych služieb ako aj preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu ako súčasť riadiacich dokumentov a procesov organizácie,
- má písomne spracovanú identifikáciu predvídateľných rizík u každého prijímateľa/ľky sociálnych služieb a postup ich minimalizácie (napr. v rámci plánov sociálnej rehabilitácie),
- má písomne spracované postupy a pravidlá pre použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnych služieb,
- má zriadený a vedie register telesných a netelesných obmedzení (zaznamenáva v ňom všetky relevantné okolnosti pre použitie obmedzujúcich prostriedkov – informácie o prijímateľovi/ľke, voči ktorému/ktorej bolo použité obmedzenie; dôvody obmedzenia a

jeho forma; informácia o lekárovi - špecialistovi/tke, ktorý/á ho nariadil/a; vyjadrenie sociálneho pracovníka/čky k použitiu obmedzenia; preventívne opatrenia),

- má spracovaný zoznam mobilných, čiastočne a úplne imobilných klientov/tok pre potreby zabezpečenia operatívneho a kvalitného manažmentu havarijných a iných núdzových situácií ako aj adekvátne a konkretizované opatrenia pre ich včasnú a bezpečnú evakuáciu (napríklad v dokumentoch požiarnej ochrany alebo obdobných dokumentoch záväzného charakteru a vypracovaných odborne spôsobilou osobou) (Repková K., 2015, s.95-98).

K ostatnej dôležitej dokumentácii, aj keď nedeterminujúceho charakteru, patria:

- záznamy o vyzrození blízkych osôb prijímateľa sociálnej služby o použití obmedzujúceho prostriedku,
- rozhodnutia zamestnancov/kýň v krízových situáciách (kontext krízovej situácie, kľúčové riziko/á, zvolený prístup a jeho efekty pre zúčastnené strany, vyhodnotenie riešenia v širšom tíme, odporúčania pre prevenciu krízovej situácie, záznamy o nápravných opatreniach a ich účinku, ak došlo k nežiaducej udalosti).

### Praktické naplnenie štandardu

V snahe minimalizovať potrebu riešenia nežiaducich dôsledkov rizík a krízových situácií, do ktorých niekedy riziká pramenia, sa poskytovatelia môžu uberať cestou minimalizácie ich výskytu (ochrana klientov/tiek, aby sa s rizikami vôbec nestretli v záujme ich maximálneho bezpečia). To však môže viesť k stretu záujmov ochrany zo strany poskytovateľa s právami prijímateľa/lky na prejavy vlastnej vôle a slobodných rozhodnutí (čl. 19 OSN Dohovoru). Inou cestou je zabezpečenie systematickej práce s rizikami a ich manažment (voľne podľa Standardy, 2008). Podľa M. Matiaška (2015:4) „...úlohou poskytovateľov nie je snažiť sa o odstránenie rizika zo života prijímateľov, ale naopak, umožniť im primerané riziko podstupovať, ak ide o riziko primerané“. Ide samozrejme o úlohu mimoriadne náročnú, nakoľko vyžaduje dosiahnutie zdieľaného stanoviska medzi prijímateľom/lkou sociálnej služby, jeho/jej rodinnými príslušníkmi a predstavami poskytovateľa o jednotlivých postupoch „práce s rizikami“ v prípade konkrétneho prijímateľa/lky (Repková K., 2015, s.95-98).

Systematický manažment rizík možno znázorniť ako postupný proces s viacerými aspektmi a fázami.

#### a) Identifikácia rizík pri poskytovaní sociálnych služieb

Poskytovateľ na základe vlastnej praxe, prípadne praxe iných poskytovateľov, či celkového spoločenského poznania a dostupných odborných zdrojov v pomáhajúcich disciplínach identifikuje riziká dodržiavania ústavou garantovaných ľudských práv a slobôd prijímateľov/liek sociálnych služieb (vymedzené v kritériu 1.1). Vychádza z toho, že už samotné uvedenie si rizík a ich pomenovanie ako súčasti riadenia vedie k ich zníženiu (Šimák, 2006). Odporúča sa, aby do procesu identifikácie zapojil aj zástupcov/kyne prijímateľov/liek, prípadne ich rodín. Môže spracovať krátky dotazník pre prijímateľov/lky, ktorý im administruje ako súčasť ľudsko-právneho vzdelávania realizovaného v rámci kritéria 1.1.

#### b) Typológia rizikových oblastí

Na základe identifikovaných rizík spracuje typológiu rizikových oblastí (napr. riziková oblasť súvisiaca so správaním klientov/tok; riziková oblasť súvisiaca so zavádzaním obmedzujúcich

opatrení; riziková oblasť súvisiaca s nevhodnými pracovnými podmienkami; riziková oblasť súvisiaca s havarijnými a núdzovými situáciami) (Repková K., 2015, s.95-98).

c) Kauzalita krízových situácií a postupy ich riešenia

Poskytovateľ analyzuje závažné riziká a rizikové oblasti, ktoré najčastejšie vedú ku krízovým situáciám a stanoví postupy a pravidlá riešenia takýchto situácií. Pri navrhovaní a prijímaní postupu krízovej intervencie na zvládanie krízovej situácie spolupracuje s prijímateľom/ľkou sociálnej služby, rovnako s jeho/jej rodinou a inými osobami a aktérmi dôležitými pre zvládnutie krízovej situácie a jej budúcu prevenciu. Pri hľadaní optimálnych postupov a rozhodnutí sa poskytovateľ opiera o podpornú dokumentáciu tvorenú potrebnými údajmi a faktami, dostupnými informáciami a získanú použitím overených diagnostických metód sociálnej práce a inej pomáhajúcej praxe.

d) Dokumentovanie krízových situácií a postupov

V súlade so zákonom definovanými povinnosťami (ako je uvedené vyššie).

e) Prevencia krízových situácií

Na základe komplexnej analýzy vzniknutých krízových situácií vyvolaných vysokým a neprimeraným rizikom ovplyvňujúcim fungovanie sociálnej služby spracuje systém vnútorných preventívnych opatrení zameraný na jednotlivé oblasti rizík, najmä na zmiernenie ich účinkov a pretransformovanie z neakceptovateľných rizík (vedúcich ku krízovým situáciám a potrebe krízovej intervencie) na akceptovateľné riziká (riziká pod vedomou kontrolou nenarušujúce fungovanie jeho sociálnej služby). Ide o zabezpečenie takého dojednaného postupu, na základe ktorého existencia rizika a rizikovej situácie reálne neohrozí prijímateľa/ľku. Účinok takéhoto postupu sa pravidelne monitoruje a v prípade potreby sa reviduje v súlade s vývojom potrieb a skúseností poskytovateľa i prijímateľa/ľky (Repková K., 2015, s.95-98).

f) Vzdelávanie v manažmente rizík a v zvládaní krízových situácií

Poskytovateľ cieľavedome vedie prijímateľov/ľky sociálnej služby k rozpoznávaniu potenciálnych rizík prítomných pri poskytovaní sociálnych služieb, modeluje s nimi podstupovanie primeraného rizika založeného na uplatňovaní občianskeho prístupu k prijímateľom/ľkám sociálnych služieb, odhaduje mieru reálneho ohrozenia a následkov konkrétneho rizika a rizikovej situácie pre konkrétneho prijímateľa/ľku. Na uvedený účel poskytovateľ spolupracuje s prijímateľom/ľkou a jeho/jej rodinou, dojednáva spôsob takéhoto „vzdelávania“. Vzdelávanie rovnako zameriava na všetkých zamestnancov/kyne.

g) Minimalizácia predvídateľných rizík u prijímateľov/liek sociálnych služieb

Poskytovateľ sociálnych služieb modeluje s prijímateľmi/kami rizikové situácie, robí nácviky smerujúce k znižovaniu rizík a pravidelne u nich vyhodnocuje predvídateľné riziká, na základe čoho nastavuje zameranie nových tréningov zodpovedajúcich miere rizika (napr. v plánoch sociálnej rehabilitácie). Jednou z možností, ako včleniť manažment rizík do manažmentu kvality a celkového strategického manažmentu poskytovateľa sociálnych služieb, je zavedenie pozície manažéra/rky rizík. Podľa Kovaľovej (2011) sú úlohy manažéra/rky rizík zamerané na (Repková K., 2015, s.95-98):

- vypracovanie efektívneho procesu riadenia zmien,
- vytvorenie efektívneho procesu hlásenia a prevencie mimoriadnych udalostí (krízových situácií),

- zavedenie riadenej dokumentácie a kontrolu dokumentačných systémov,
- vypracovanie databázy aktuálnych rizík na základe legislatívneho prostredia a požiadaviek spoločnosti, demografického vývoja, marketingového prieskumu a pracovného trhu,
- zavedenie manažmentu sťažností,
- zavedenie nástrojov merania rizík do všetkých procesov,
- zaškolenie personálu do riadenia rizík.

Kritérium 2.7: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností

Príslušný štandard

Záujemcovi o sociálnu službu, príjemcovi sociálnej služby a jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)

Záujemca/kyňa a prijímateľ/ľka sociálnej služby (ale aj ich rodiny či iné zainteresované osoby) majú právo dožadovať sa dostupných a zrozumiteľných informácií rešpektujúcich ich individuálne potreby a schopnosti na základe univerzálneho práva na prístupnosť, osobitne na prístupnosť informácií garantovaných všetkými ľudsko-právnymi dokumentmi (vrátane čl. 9 a 21 OSN Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím). Všetky subjekty, vrátane súkromných, sú viazané povinnosťou poskytovať informácie a služby v prístupných a použiteľných formátoch. Na tomto princípe stavia aj Európsky rámec kvality pre služby dlhodobej starostlivosti (2010). Právo na prístup k potrebným informáciám poskytovaným dostupným a zrozumiteľným spôsobom garantuje aj Ústava SR vo svojom čl. 26 (zaručuje slobodu prejavu a právo na informácie) (Repková K., 2015, s.99 - 105).

Bližšie podmienky napĺňania tohto práva v právnych vzťahov pri poskytovaní sociálnych služieb rozpracováva zákon o sociálnych službách. V ustanovení §6 ods. 2, písm. b) sa uvádza, že fyzická osoba má právo na zabezpečenie dostupnosti informácií v jej zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná. Dôležitou právnou oporou je aj zákon č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám, ktorý v ustanovení §2 definuje kategórie subjektov povinných sprístupňovať informácie. Sú to štátne orgány, obce, vyššie územné celky, ako aj tie právnické osoby a fyzické osoby, ktorým zákon zveruje právomoc rozhodovať o právach a povinnostiach fyzických alebo právnických osôb v oblasti verejnej správy, v rozsahu ich rozhodovacej činnosti.

Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie a komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o sociálnu službu a prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu 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 poskytovan a sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom (Repková K., 2015, s.99 - 105).

Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

Pre účely napĺňania príslušného štandardu má poskytovateľ spravované:

- písomne spracovaný interný predpis podľa K4.2 (informačná stratégia), s osobitným zameraním na komunikáciu s prijímateľom/ľkou v rozličných typoch situácií, vrátane situácií, kedy ide o poskytovanie informácií osobného a citlivého charakteru,
- podpornou dokumentáciou sú všetky ďalšie interné predpisy poskytovateľa súvisiace s napĺňaním ostatných štandardov, najmä pri K2.1, K2.3, K2.5.
- významnú úlohu zohrávajú aj postupy uplatňované v rámci internej komunikácie vedenia organizácie so zamestnancami/kyňami, či medzi zamestnancami/kyňami navzájom. Ide o informácie získavané informačnými tokmi cez internú poštu, telefonickú a mailovú komunikáciu; o obsah pracovných porád, ale aj o organizované workshopy či manažment prípadu. Informácie takéhoto druhu determinujú odborné postupy práce jednotlivcov a odborných tímov voči prijímateľom/ľkám sociálnych služieb, čím je K2.7 obsahovo previazaný na K2.4 (zabezpečovanie odbornosti sociálnej služby). Sú uvedené najmä v organizačnom poriadku, ak ho poskytovateľ vypracúva (Repková K., 2015, s.99 - 105).

Dôležité sú aj informácie určené pre externú komunikáciu (propagačné materiály, dokumenty, webová stránka), ktoré predstavujú ďalšiu, aj keď nie priamo determinujúcu dokumentáciu. Nimi poskytovateľ informuje širšiu verejnosť, záujemcov/kyne, ale aj prijímateľov/ľky a ich rodiny o najnovších trendoch v sociálnych službách, rovnako o aktuálnej situácii poskytovateľa (vrátane možných problémov, riešených otázok a pripravovaných zmien). Konatívny aspekt indikátora (praktické napĺňanie štandardu)

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný zabezpečiť umiestnenie verejne prístupných informácií o poskytovanej sociálnej službe tak, aby sa k nim záujemca/kyňa ľahko a dostupne dostal/a. Informácie sú dôležité aj pre tie osoby, ktoré ich môžu sprostredkovať budúcim záujemcom/kyniam. Môže ísť o pracovníkov/čky iných služieb, zdravotníckych zariadení, úradov, o členov/nky svojpomocných skupín, občianskych združení a pod. Napĺňanie štandardu sa hodnotí podľa toho, či má poskytovateľ vypracovaný (písomný) materiál obsahujúci všetky dôležité informácie o sociálnej službe, či zabezpečuje, že informácie sú pre záujemcov/kyne a prijímateľov/ľky zrozumiteľné, vrátane použitej veľkosti písma, piktogramov, či využívania videonahrávok. Informácie musia byť aktuálne a pravdivé. Dôležité je overovať si zrozumiteľnosť a dostupnosť poskytovaných informácií, nespoliehať sa na vlastný úsudok o ich zrozumiteľnosti. Môže ísť o jednoduchý prieskum organizovaný elektronicky cez web stránku poskytovateľa; o ciele alebo naopak anonymné dotazovanie uchádzačov/čok či prijímateľov/liek a ich rodín (Repková K., 2015, s.99 - 105).

Pri uplatňovaní svojej otvorenej informačnej stratégie (v prepojení na K4.2) využíva poskytovateľ okrem vlastnej webovej stránky aj ďalšie cesty a formy, napr.:

- ďalšie informačné miesta priamo u poskytovateľa (informačné tabule, písomne spracované informácie: letáky, výročná správa, priestor na spoločné stretnutia so záujemcami/kyňami, prijímateľmi/kami a ich rodinami a pod.),
- verejne dostupné miesta, kde ponúka spracované informačné materiály (napr. priestory samosprávnych orgánov, zdravotnícke zariadenia, informačné strediská, súdy, školy a pod.),
- aktivity pre verejnosť (napr. deň otvorených dverí, iné partnerské činnosti, vystúpenia na akciách iných organizácií, oznámenia v lokálnych médiách).

Variabilnosť použitých informačných ciest a kanálov sa považuje za zásadnú otázku. Ide o maximálne zvýšenie pravdepodobnosti, že sa relevantné informácie dostanú k tým, ktorí ich potrebujú alebo majú o ne záujem (Repková K., 2015, s.99 - 105).

## **Kritérium 2.8 Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb, schopností a cieľov**

Príslušný štandard

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)

Predovšetkým treba vychádzať z rôznorodosti nepriaznivých sociálnych situácií upravených v ustanovení §2 ods. 2 zákona, na riešenie ktorých sú sociálne služby určené. Nejde len tradične o ohrozenie sociálnym vylúčením z dôvodu zdravotného postihnutia či vyššieho veku. Spoločenské uznanie si zasluhujú aj situácie absencie nevyhnutných podmienok pre uspokojovanie základných životných potrieb človeka (napr. pre zlé životné návyky, či pre zlý zdravotný stav v detskom veku). Rovnako o situácie ohrozenia človeka správaním niekoho iného či o zotrúvanie v segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby. Osobitnú ochranu v sociálnych službách majú aj osoby vykonávajúce systematické opatrovanie odkázanej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím. Každá takáto osoba má zákonom garantované práva podpory jej sociálneho začlenenia, konkrétne (Repková K., 2015, s.106 - 117):

- podľa §6 ods. 2, písm. a) zákona má fyzická osoba právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti,
- podľa §7 písm. d) zákona je poskytovateľ sociálnej služby povinný spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat prijímateľa/lky sociálnej služby poskytovanej v zariadení s celoročnou pobytovou formou do prirodzeného rodinného prostredia alebo komunitného prostredia s prednostným poskytovaním



sociálnej služby terénnou formou, ambulantnou formou alebo týždennou pobytovou formou, a to so súhlasom prijímateľa a pri rešpektovaní jeho osobných cieľov, potrieb, schopností a zdravotného stavu,

- podľa §24 ods. 3 zákona cieľom sociálnej služby s nízkoprahovým charakterom je uľahčiť fyzickej osobe kontakt so sociálnym prostredím, prístup k sociálnym službám alebo k podpore a pomoci poskytovanej podľa osobitných predpisov, a tým podporiť jej začlenenie do spoločnosti.

#### Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na to, aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať iné služby verejného charakteru v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby vo využívaní tých služieb, ktoré sú verejne bežne dostupné v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje realizáciu práva prijímateľa sociálnej služby na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou a so špecializovanými externými organizáciami (Repková K., 2015, s.106 - 117).

#### Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

Závazky sprostredkovávania možnosti využívať bežne dostupné služby v komunite a podporovať prijímateľov/lky k ich využívaniu má poskytovateľ priamo alebo nepriamo obsiahnuté v bohatej internej dokumentácii súvisiacej aj s predchádzajúcimi kritériami, osobitne s K1.3 (zakotvenosť v prirodzených vzťahoch), K 2.1 (vízia, poslanie a ciele poskytovateľa), K 2.2 (organizačné aspekty sociálnej služby), K 2.3 (uzatváranie zmluvy), K 2.4 (odbornosť sociálnej služby), K 2.5 (individuálne plánovanie), ale aj s K 4.2 (informačná stratégia poskytovateľa). Dôležité informácie sú spracované napr. v Domácom poriadku, Ubytovacom poriadku (ak sa poskytujú pobytové služby), alebo sú obsiahnuté v prezentačných dokumentoch o sociálnej službe (napr. web stránka poskytovateľa, prezentačné materiály). Ostatnú dokumentáciu nedeterminujúceho charakteru predstavujú napr. prehľadové informačné databázy poskytovateľov bežných verejných služieb v komunite, ktoré môžu prijímateľa/lky sociálnych služieb využívať podľa svojich potrieb a osobných preferencií (Repková K., 2015, s.106 - 117).

#### Konatívny aspekt indikátora (praktické naplnenie štandardu)

Indikátor je zameraný na vytváranie podmienok pre udržiavanie pocitu príslušnosti prijímateľa/lky k svojmu prirodzenému prostrediu a širšej komunite na občianskom princípe. Za uvedeným účelom a v závislosti od druhu sociálnej služby poskytovateľ zabezpečuje viacero činností:

- zisťovaciu (na začiatku spolupráce s prijímateľom/lkou cielene zisťuje, aké iné verejné služby doteraz využíval/a,)
- informačnú (spracováva prehľadovú informačnú databázu dostupných poskytovateľov služieb určených pre verejnosť v danej komunite; umiestňuje ju na webovej stránke alebo v tlačenej podobe na rozličných dostupných miestach vo vlastných priestoroch, napr. na nástenkách, v spoločenských miestnostiach, knižniciach),
- vyhľadávaciu a sieťujúcu (aktívne spolupracuje s miestnou komunitou, s inštitúciami, odborníkmi/čkami, záujmovými klubmi, ktoré poskytujú verejné služby; vyhľadáva a

vstupuje do kontaktu s fyzickými a právnickými osobami, ktoré poskytujú iné služby verejnosti; pomáha odstraňovať prekážky, ktoré znemožňujú využívanie služieb iných poskytovateľov. Stáva sa tak súčasťou aktívnej siete služieb pre ľudí žijúcich v komunite, osobitne však pre svojich prijímateľov/lky),

- sprostredkovaciu (informácie získané vyhľadávacou a sieťujúcou činnosťou sprostredkováva prijímateľom/lkám pre účely ďalšieho využitia v súlade s ich potrebami a osobnými preferenciami),
- sprevádzajúcu (pomáha prijímateľovi/lke kontaktovať a využívať iné verejné služby, ktoré smerujú k zvyšovaniu jeho/jej samostatnosti a nezávislosti na sociálnej službe; zabezpečuje prepravu alebo sprostredkováva dopravu prijímateľov/liek na želané miesto; poskytuje sprievod na rozličné aktivity prijímateľov/liek vlastnými zamestnancami/kyňami alebo dobrovoľníkmi/čkami) (Repková K., 2015, s.106 - 117).

Kritérium 2.9: Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Príslušný štandard

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytované sociálne služby. 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 (Repková K., 2015, s.106 - 117).

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)

V právnom poriadku SR sa všeobecne vychádza z Ústavy SR, ktorá v čl. 27 zaručuje občanom petičné právo, teda „... právo sám alebo s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na štátne orgány a orgány územnej samosprávy so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami“. Následne sa v čl. 27 uvádza, že „Ústavný súd rozhoduje o sťažnostiach fyzických osôb alebo právnických osôb, ak namietajú porušenie svojich základných práv alebo slobôd, alebo ľudských práv a základných slobôd vyplývajúcich z medzinárodnej zmluvy, ktorú Slovenská republika ratifikovala a bola vyhlásená spôsobom ustanoveným zákonom, ak o ochrane týchto práv a slobôd nerozhoduje iný súd“. Právo podávania sťažností a aktívneho vyjadrovania sa k úrovni a kvalite poskytovaných verejných služieb rieši aj zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Za sťažnosti sa považujú podaniami, ktorými sa občan domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy. Vzťahuje ich na orgány verejnej správy, ktorými sú aj orgány územnej samosprávy a nimi zriadené organizácie. Jeho právne účinky sa tak vzťahujú aj na verejných poskytovateľov sociálnych služieb, bez ohľadu na ich právny status. Zákon o sociálnych službách upravuje uvedenú problematiku len nepriamo:

v ustanovení § 6 (Práva pri poskytovaní sociálnej služby) sa uvádza, že:

- „Fyzická osoba má za podmienok ustanovených týmto zákonom napr. právo „... podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení uvedenom v § 34 až 39 prostredníctvom zvolených zástupcov prijímateľov sociálnej služby pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase“;

v ustanovení § 9 (Povinnosti poskytovateľa) sa uvádza, že:

- „Poskytovateľ sociálnej služby je povinný s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s prílohou č. 2 písm. A oboznámiť svojich zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme“ (Repková K., 2015, s.106 - 117).

#### Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované vnútorné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností osôb na kvalitu a spôsob poskytovania sociálnej služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú vypracované v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa sociálnej služby (pravidlá ľahko čitateľného textu). Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb. Na zisťovanie spokojnosti, poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.

#### Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

Uplatňovanie práva prijímateľov/liek sociálnych služieb v oblasti podávania sťažností a vyjadrovania názorov na kvalitu poskytovanej sociálnej služby by malo byť u poskytovateľa upravené cez príslušné dokumenty a evidenciu, najmä cez:

- pravidlá na podávanie a vybavovanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov,
- pravidlá pre poskytovanie spätnej väzby (spokojnosti, nespokojnosti), rovnako pre ciele zisťovanie spätnej väzby o poskytovanej sociálnej službe od prijímateľov/liek, ich rodín, prípadne iných zainteresovaných strán (Repková K., 2015, s.106 - 117).

Medzi ostatnú dokumentáciu nedeterminujúceho charakteru možno zaradiť napríklad:

- informačný, verejne dostupný materiál, v ktorom je v jednoduchej a zrozumiteľnej forme (podľa pravidiel ľahko čitateľného textu) uvedené, ako podať sťažnosť, pripomienku, námietku a návrh,
- evidenciu sťažností a iných foriem uplatňovania pripomienok, námietok a návrhov (vrátane informácie o spôsobe ich vybavenia),
- evidenciu zmien, ktoré v jednotlivých zložkách sociálnej služby zrealizoval poskytovateľ na základe podaných sťažností, pripomienok, námietok a návrhov.

#### Praktické naplnenie štandardu

Vyjadrovanie názorov a ich vyhodnocovanie pre účely zvyšovania kvality poskytovanej sociálnej služby, na ktoré je primárne zamerané K2.9, môže mať v sociálnych službách viacero podôb s rozličnými právnymi súvislosťami:

#### Sťažnosť

Je cieľnou aktivitou prijímateľa/lky sociálnej služby alebo niekoho z jeho/jej okolia. Sťažnosťou je podanie, ktoré je právne vymedzené (v zákone o sťažnostiach). Sťažnosťou sa prijímateľ/lka domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov pri poskytovaní sociálnej služby, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa. Sťažnosťou sa poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti poskytovateľa (napr. ak poskytovateľ neposkytuje prijímateľovi/lke stravu zodpovedajúcu jeho/jej zdravotnému stavu a diétnym potrebám, pričom toto pochybenie má v pôsobnosti sám odstrániť) (Repková K., 2015, s.106 - 117)

#### Spätná väzba

Je oveľa širšia kategória. Môže byť vykonávaná veľmi cielene a organizovane, ale aj spontánne. Pri spätnej väzbe v sociálnych službách ide vždy o vzťahy a prebiehajúce procesy medzi viacerými stranami (poskytovateľom, prijímateľom/lkou, členmi/kami rodiny, inými osobami), v rámci ktorých sa tieto strany buď:

- snažia vyriešiť situáciu (napr. situáciu paniky prijímateľa/lky), a/alebo
- hodnotiť situáciu (ako sa podarilo paniku prijímateľa/lky zvládnuť), a/alebo
- zdieľať svoje pocity, odkrývať emócie (čo som cítil/a v situácii, keď šlo o zvládnutie paniky prijímateľa/lky).

Spätnú väzbu v sociálnych službách tak neposkytujú len prijímatelia/lky poskytovateľom, ale aj naopak. V najširšom ponímaní možno za spätnú väzbu považovať aj charakter atmosféry nejakého podujatia alebo menšej aktivity tak, ako ju vnímali zúčastnené osoby. V prípade zásadných situácií a otázok (najmä ak ide o cieľnú výzvu k poskytnutiu spätnej väzby) je potrebné poskytnutú spätnú väzbu zaznamenávať a následne vyhodnocovať.

#### Dotazník spokojnosti so sociálnou službou

Je cieľnou aktivitou poskytovateľa sociálnej služby, spravidla organizovanou v určitých pravidelných intervaloch. Zameriava sa v ňom na zisťovanie postojov prijímateľov/liek, príp. ich rodín k jednotlivým stránkam poskytovanej sociálnej služby, hľadá inšpirácie na zmeny. Je vhodné, ak poskytovateľ v dotazníku vyzýva aj samotného prijímateľa/lku k reflektovaniu vlastného prínosu k stavu poskytovania sociálnej služby a k identifikovaniu vlastných budúcich možných prínosov (zlepšení) (Repková K., 2015, s.106 - 117).

#### Iné formy zisťovania spokojnosti

Praktické skúsenosti naznačujú, že dotazník spokojnosti nie je spravidla tým najefektívnejším nástrojom získavania informácií o spokojnosti prijímateľov/liek alebo ich rodín s rozličnými aspektmi poskytovanej sociálnej služby. Dôvodom nie je len ich často nízka návratnosť, ale to môže byť aj neobjektívnosť daná prítomnosťou zamestnanca/kyne pri vyplňaní dotazníka, aby sa zabezpečilo jeho správne pochopenie a vyplnenie zo strany prijímateľov/liek, teda akási ich podpora. Úprimnosť a otvorenosť pri vyplňaní otázok dotazníka tak môže byť spochybnená (samozrejme nie vždy!). Preto môžu poskytovatelia na účely zisťovania spokojnosti pristúpiť k iným formám, napr. k:

- rozhovoru s prijímateľom/ľkou,
- zúčastnenému pozorovaniu v nejakej vymedzenej situácii (vtedy je podmienkou súhlas prijímateľa/ľky s vykonávaním pozorovania),
- „politike otvorených dverí“ (poskytnúť prijímateľom/ľkám a ich rodinám možnosť kedykoľvek navštíviť buď kľúčového pracovníka/čku alebo inú osobu a vyjadriť sa k vybraným otázkam poskytovania sociálnej služby).

Aj v takýchto prípadoch by mala byť zabezpečená príslušná dokumentácia, a to zaznamenaním priebehu a výsledku rozhovoru či pozorovania a následným prekonzultovaním ich výsledkov s prijímateľom/ľkou či jeho/jej rodinou. Dôslednosť dokumentovania celého procesu zvyšuje dôveryhodnosť poskytovateľa v očiach prijímateľa/ľky a jeho/jej rodiny a podporuje nadobudnutie presvedčenia, že ich komunikácia funguje na partnerskom princípe a vedie k očakávaným výsledkom („že nie je len takým nezáväzným hovorením“) (Repková K., 2015, s.106 - 117).

Dotazník/Prieskum o sociálnej službe

Opätovne ide o ciele aktivitu poskytovateľa sociálnej služby organizovanú elektronicky (napr. prostredníctvom vlastnej webovej stránky) alebo formou ankety (osobný styk s respondentmi/kami). Účelom je získať názory rozličných cieľových skupín na vlastnú sociálnu službu reflektovanú predovšetkým „zvonku“. Ide o získanie názorov na marketing sociálnej služby, na jej ohlasy v komunite; je podnetom na porovnávanie s inou sociálnou službou a zisťovanie jej ne/výhod na trhu. Poskytovateľ tak má možnosť získať množstvo podnetov pre vlastný rozvoj a pre zatraktívnenie svojej ponuky v očiach širšej verejnosti (Repková K., 2015, s.106 - 117).

## **Kritérium 2.10: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby**

Príslušný štandard

Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby nelimitujú realizáciu cieľov, individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)

Priebežné vyhodnocovanie a „sebareflexia“ poskytovateľa, či poskytuje sociálnu službu v súlade s jej účelom a cieľmi, rovnako v súlade s osobnými cieľmi a ambíciami jednotlivých prijímateľov/liek a ich zmenami v čase, súvisí so samotnou podstatou sociálnych služieb. Táto je vymedzená v ustanovení §2 zákona (vymedzenie sociálnej služby), §6 zákona (práva pri poskytovaní sociálnej služby), §7 a §9 zákona (povinnosti poskytovateľa sociálnej služby).

Opakovane a v rozličných súvislostiach je zdôrazňovaná povinnosť plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa/lky sociálnej služby, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť jej priebeh, všetko za účasti prijímateľa/lky sociálnej služby. Rovnako je vyjadrená aj previazanosť na najnovší vývoj poznatkov spoločenských vied a poznatkov o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb (§2 ods.5 zákona). Všetky tieto atribúty dávajú sociálnym službám povahu dynamicky sa rozvíjajúceho a cyklicky usporiadaného systému, a to od úrovne individuálneho poskytovateľa (Repková K., 2015, s.118-125).

#### Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje. Pravidelná supervízia, na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov) má u poskytovateľa sociálnej služby stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nachádzania možností učiacej sa organizácie. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne sleduje, z pohľadu odbornosti, vývoj metód a postupov sociálnej práce, aktívne vyhľadáva a ponúka možnosti stážových pobytov v domácich organizáciách a zahraničných organizáciách. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa stážových pobytov v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením. Poskytovateľ sociálnej služby využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám, sú prístupné prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodine a komunite.

#### Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

Pre účely naplňania príslušného indikátora má poskytovateľ vypracované rozličné dokumenty, najmä:

- postupy, pravidlá, usmernenia týkajúce sa pravidelného hodnotenia a analýzy stavu poskytovanej sociálnej služby,
- individuálne plány prijímateľov/liek (umožňujú zodpovedanie otázky, či poskytovaná sociálna služba umožňuje naplňať individuálne potreby a osobné ciele prijímateľov/liek obsiahnuté v individuálnych plánoch),
- plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov/kýň,
- individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov/kýň,
- plán a metódy zisťovania názorov prijímateľov/liek, ich rodín a iných osôb,
- plán internej a externej supervízie (Repková K., 2015, s.118-125).

K ostatnej dokumentácii nedeterminujúceho charakteru patria najmä:

- výročná správa o činnosti a hospodárení poskytovateľa sociálnej služby /záverečný účet,
- výsledky validácie (preskúmania, analýzy),
- návrh opatrení na zlepšenie, návrh preventívnych a nápravných opatrení (napríklad zostavená Matica opatrení SWOT analýzy, Akčný plán pri modeloch EFQM, CAF, Protokol z preskúmania manažmentom a pod.).

#### Praktické naplňanie štandardu

Poskytovateľ pravidelne analyzuje a hodnotí stav vývoja svojej sociálnej služby. Za uvedeným účelom si môže zvoliť a vypracovať vlastný špecifický postup alebo použije rôzne metódy a nástroje, ako je napríklad SWOT analýza, samohodnotiaca správa (podľa modelu CAF, EFQM, normy ISO), analýza v rámci procesu preskúmania manažmentom (norma ISO) a iné. Z hľadiska súčasného stavu predovšetkým porovnáva, či je schopný uspokojovať potreby, preferencie a osobné ciele prijímateľov/liek sociálnych služieb a predstavy ich rodín meniace sa v čase. Vo vybraných sociálnych službách ich porovnáva so spracovanými a vyhodnocovanými individuálnymi plánmi. Svoje silné i slabé stránky zisťuje cez viacsmerne spätné väzby, sťažnosti a dotazníky spokojnosti (bližšie popísané v K2.9). Súčasťou pravidelného hodnotenia sociálnej služby je aj kritická sebareflexia, do akej miery sa zamestnanci/kyne poskytovateľa opierajú v praxi o najnovšie poznatky o nových trendoch získané na základe ďalšieho vzdelávania či výmenných pobytov. Rovnako sa hodnotí, ako poskytovateľ angažuje do plnenia svojej misie (poslania) dobrovoľníkov/čky a iné komunitné zdroje. Do úvahy pritom berie aj zistenia interných a externých kontrol a auditov ako aj supervízie, ktoré boli vykonané v priebehu roka, prípadne výsledky špecializovaných postupov porovnávaní sa ako je napríklad benchmarking. Sumárne, ako využíva dostupné verejné, súkromné, či iné zdroje tvoriace komplexný komunitný kapitál pre kvalitné sociálne služby (Repková K., 2015, s.118-125).

Zistené „medzery“ medzi vývojom potrieb prijímateľov/liek a poznatkov v pomáhajúcich disciplínach, na jednej strane, a aktuálnymi parametrami sociálnej služby v jej jednotlivých zložkách, na strane druhej, sú základom pre plánovanie budúcich krátkodobých, strednodobých i dlhodobých zmien. Pri nastavovaní (dizajnovaní) budúcich zmien vychádza poskytovateľ nielen z identifikovaných medzier medzi potrebami súčasných prijímateľov/liek a súčasným stavom (viď vyššie). Opiera sa aj o výsledky prieskumov o sociálnej službe a o najnovšie poznatky sociálno-ekonomických disciplín, ako sa bude vyvíjať dopytovosť v sektore sociálnych služieb a jeho klienta. Tieto analyzuje v kontexte vývoja a budúcich vyhládok vlastnej obce, mesta a regiónu. Rovnako sa zaujíma o možné ďalšie zdroje pokrytia vlastnej činnosti, no najmä pripravovaných zmien (napr. zdroje z ESF, EFRR). Tomu prispôsobuje aj vlastnú personálnu politiku, vrátane prípravy a realizácie plánov rozvoja vlastných zamestnancov/kyň a realizácie programov supervízie. Svoje zámery poskytovateľ konzultuje so všetkými dôležitými zainteresovanými stranami - prijímateľmi/kami, ich rodinami, dôležitými sociálnymi subjektmi v komunite, miestnou a regionálnou samosprávou. Zámery zmien a samotné zmeny zverejňuje na svojej webovej stránke a cez ďalšie informačné toky.

### **2.3. Tretia oblasť – Personálne podmienky**

Z hľadiska významnosti a váhy jednotlivých kritérií pre prijímateľov/ky sa najvyšší dôraz kladie na primeranosť štruktúry a počtu zamestnancov/kyň poskytovateľa sociálnych služieb vo vzťahu k potrebám užívateľov/liek (K3.1) a na systém supervízie. Supervízia je jedným z nástrojov udržiavania kvalitných sociálnych služieb smerom k ich užívateľom/ľkám, rovnako tým, ktorí sociálnu službu poskytujú (K3.4). Nižšia váha sa pripisuje kritériám zameraným na prijímanie a zaškoloňovanie zamestnancov/kyň (K3.2) či na vytváranie podmienok ich ďalšieho rozvoja a zvyšovania odbornej spôsobilosti (K3.3). Z hľadiska komplexného a celostného prístupu k podmienkam kvality sociálnych služieb a v sociálnych službách to však určite neznamená marginalizovanú pozíciu týchto kritérií a nemalo by to viesť k ich zanedbávaniu zo strany poskytovateľov (Repková K., 2015, s.118-125).

### **3.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s §84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám**

#### **Príslušný štandard**

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

#### **Úvod**

Štandard primárne vychádza z povinnosti poskytovateľa poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni (ustanovenie §7 zákona). Plnenie uvedeného záväzku sa naplňa najmä tým, akú má poskytovateľ organizačnú štruktúru a kultúru, akých zamestnáva zamestnancov/kyne (z hľadiska kvalifikačných predpokladov) a v akej kompozícii (štruktúre), aké im vytvára pracovné podmienky, vrátane podmienok ďalšieho vzdelávania a odborného rastu (Repková K., 2015, s.118-125).

#### **Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec)**

Interné predpisy poskytovateľa sú spracované v súlade so všeobecne platnými právnymi predpismi. Jednoznačne upravujú tieto skutočnosti:

- názov a právna forma organizácie a vymedzenie právnych predpisov vytvárajúcich základný rámec pre prípravu a schvaľovanie interných noriem v oblasti riadenia ľudí v organizácii,
- vymedzenie stupňov riadenia pri poskytovaní sociálnej služby a ich vzťahov,
- organizačná štruktúra - identifikácia vnútroorganizačných útvarov, ak sú ustanovené, a vymedzenie predmetu ich činnosti,
- kompetencie a zodpovednosť vedúcich vnútroorganizačných útvarov,
- vymedzenie jednotlivých manažérskych i výkonných pracovných pozícií,
- jasné definovanie kompetencií, povinností a zodpovedností za výkon práce na jednotlivých pracovných pozíciách, zmennosť a zastupiteľnosť zamestnancov/kýň,
- určené kvalifikačné predpoklady a dosiahnutý stupeň vzdelania pre jednotlivé pracovné pozície a kvalifikačné triedy zodpovedajúce jednotlivým pracovným pozíciám,
- zásady a postupy personálneho plánovania v kontexte zmien potrieb prijímateľov/liek sociálnej služby (Repková K., 2015, s.118-125).



Kmeňovú determinujúcu dokumentáciu k štandardu 3.1 predstavuje zákon o sociálnych službách, aj v nadväznosti na zákon č. 553/2003 Z.z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone prác vo verejnom záujme v ZNP:

- podľa ustanovenia §2 zákona č. 553/2003 Z.z. sa o výkon odbornej činnosti v sociálnych službách môže uchádzať fyzická osoba, ktorá spĺňa kvalifikačný predpoklad, t.j. vzdelanie, príp. osobitný kvalifikačný predpoklad,
- kvalifikačné predpoklady pre vykonávanie odborných činností (povolání) v sociálnych službách sú vymedzené v ustanovení §84 ods. 4-19 zákona o sociálnych službách. Ide konkrétne o tieto činnosti: základné sociálne poradenstvo, špecializované sociálne poradenstvo, špecializované sociálne poradenstvo pre fyzickú osobu s ťažkým zdravotným postihnutím, sociálna práca, supervízia, tlmočnícka služba, pomoc pri výkone opatrovnických práv a povinností, činnosť pedagogického zamestnanca a odborného zamestnanca, pracovnú terapiu, inštruktora sociálnej rehabilitácie, posudzovanie odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej osoby, o zdravotníckeho zamestnanca,
- podľa ustanovenia § 64 odsek 5 zákona o sociálnych službách sa za údaje o personálnych podmienkach poskytovateľa považuje organizačná štruktúra žiadateľa, ktorá je náležitou časťou žiadosti poskytovateľa o zápis do registra poskytovateľov,
- v organizačnej štruktúre je uvedené povolanie zamestnancov/kýň, ich kvalifikačné predpoklady a ich počet osobitne pre každý druh sociálnej služby,
- podľa ustanovenia §9 ods. 3 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ povinný dodržiavať maximálny počet prijímateľov/liek sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca/kyňu a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov/kýň na celkovom počte zamestnancov podľa prílohy č. 1. zákona. Za odborného zamestnanca/kyňu sa pritom považuje najmä sociálny pracovník, vychovávateľ, pracovný terapeut, špeciálny pedagóg, liečebný pedagóg, sociálny pedagóg, psychológ, opatrovateľ, fyzioterapeut, asistent liečebnej výživy, sestra poskytujúca odborné ošetrovateľské úkony, inštruktora sociálnej rehabilitácie. Uvedená povinnosť sa vzťahuje na sociálne služby ustanovené v §§ 26, 27, 29, 32, 34 až 39 (Repková K., 2015, s.118-125).

Ďalšiu externú determinujúcu dokumentáciu tvoria:

- zákon č. 311/2001 Z.z. (Zákonník práce) v ZNP,
- zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny,
- klasifikácia zamestnaní vydaná vyhláškou štatistického úradu SR č. 516/2011 Z. z.,
- zákon č. 125/2006 Z. z. o inšpekcii práce v ZNP,
- zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve v ZNP, osobitne príloha č. 4 zákona (Etický kódex zdravotníckeho pracovníka),
- zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení,
- zákon č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníckej činnosti v platnom znení,
- kolektívna zmluva vyššieho stupňa pre zamestnávateľov, ktorí pri odmeňovaní zamestnancov/kýň postupujú podľa zákona č. 553/2003 Z. z. v ZNP.

### Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb v zmysle všeobecne

platných právnych predpisov. Poskytovateľ sociálnej služby cieľavedome a aktívne vytvára podmienky na spoluprácu zamestnancov rôznych profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu úsekov s cieľom zvyšovania kvality sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje aktívnu multidisciplinárnu a tímovú spoluprácu medzi všetkými organizačnými zložkami s cieľom napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby má odborne a písomne vypracované podklady na plánovanie a zmeny stavu zamestnancov vo vzťahu k počtu a k miere odkázanosti prijímateľa sociálnej služby na pomoc inej fyzickej osoby a aktuálnym potrebám podpory prijímateľov sociálnych služieb.

### **Determinujúca dokumentácia poskytovateľa**

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú internú dokumentáciu vychádzajúcu z platných právnych predpisov, v ktorej špecifikuje otázky súvisiace s tvorbou „personálneho zázemia“ svojej činnosti. Ide predovšetkým o tieto interné dokumenty:

- organizačná štruktúra poskytovateľa s presne stanoveným počtom odborných zamestnancov/kýň v súlade s prílohou č. 1 zákona,
- organizačný poriadok, ak si to komplexnosť štruktúry poskytovateľa sociálnych služieb vyžaduje, alebo ak si to vyžaduje zriaďovateľ,
- popis pracovného miesta (určuje všetky kvalifikačné požiadavky na pracovnú pozíciu: zaradenie do pracovnej triedy, kompetencie a pracovné činnosti, všeobecné a špecifické osobnostné predpoklady a zručnosti vyžadované na danej pracovnej pozícii/mieste), • domáci poriadok poskytovateľa, ak poskytuje rezidenčné sociálne služby,
- etický kódex zamestnanca,
- smernica o BOZP a o krízovom riadení (určuje aj povinnosti v oblasti BOZP a PO, ktoré sa premietajú do štruktúry pracovných miest),
- kolektívna zmluva, ak je aplikovaná,
- smernica o zastupiteľnosti zamestnancov/kýň a podpisový poriadok, ak ustanovenia nie sú súčasťou organizačného poriadku,
- vzor pracovnej zmluvy, pracovnej náplne a platového dekrétu zamestnanca/kyne,
- popísaný Informačný systém pre spracovávanie osobných údajov občanov v predzmluvných vzťahoch a zamestnancov,
- popísané informačné toky, ak príslušné ustanovenia nie sú súčasťou organizačného poriadku (Repková K., 2015, s.125-130).

### **Praktické naplnenie štandardu**

Ide predovšetkým o previazanosť štandardu na vypracovanú víziu, poslanie a ciele poskytovania sociálnej služby (K2.1) a na určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy (K2.2). V nadväznosti na tieto determinujúce kritériá poskytovateľ zabezpečuje ďalšie kroky v oblasti tvorby a podpory personálneho zázemia svojej činnosti.

#### **Spracovanie Organizačnej štruktúry**

Organizačná štruktúra obsahuje pomenovanie jednotlivých pracovných pozícií a vzťahov medzi nimi. Má obsahovať aj textovú časť, ktorá slovne popíše obsah a všetky dôležité väzby pracovných pozícií a personálneho riadenia u poskytovateľa. Vhodnou formou textového spracovania je Organizačný poriadok alebo analogická interná smernica. Musí z nej byť jasné, ktoré pracovné pozície sú klasifikované ako odborný personál v zmysle zákona o sociálnych službách. Z organizačnej štruktúry a poriadku vyplýva usporiadanie vnútroorganizačných

útvarov a vzťahov medzi nimi a usporiadanie vzťahov medzi zamestnancami/kyňami. Je z nej zrejmé, kto organizáciu riadi, aké úseky a oddelenia v organizácii fungujú, kto ich vedie, komu sa zodpovedá, aké sú výkonné pracovné pozície, kto je nositeľom akej úlohy, za čo zodpovedá.

- Spracovanie popisov pracovných miest na každú pozíciu uvedenú v organizačnej štruktúre Dokument môže mať aj iné pomenovanie, ale musia byť z neho jasné nároky na pracovnú pozíciu. Slúži ako doklad o tom, že pracovné miesto je riadne klasifikované, v súlade s platnou legislatívou. Zároveň slúži ako podklad pre výber nových pracovníkov/čok, pre plán vzdelávania ako aj pre hodnotenie pracovného výkonu. Názov pracovného miesta v pracovnej zmluve zamestnanca/kyne musí presne korešpondovať s pracovnou pozíciou v organizačnej štruktúre, na ktorú bol zamestnanec/kyňa prijatý/á. Následne, náplň práce musí korešpondovať s vymedzenými kompetenciami, povinnosťami a zodpovednosťou, ktoré prislúchajú pracovnej pozícii a sú definované v popise pracovného miesta.

- Spracovanie pravidiel pre preskúmanie nutnosti zmeny v organizačnej štruktúre a v popise pracovného miesta a pravidiel pre jej vykonanie Tento dokument môže byť aj súčasťou Organizačného, Pracovného či Platového poriadku. V prípade existencie zástupcu zamestnancov v organizácii ustanoveného podľa Zákonníka práce je možné, že spracovanie takýchto pravidiel bude uvedené v Pracovnom poriadku alebo v Kolektívnej zmluve nižšieho stupňa. Dokument by mal identifikovať základné podnety pre spustenie preskúmania a procesu zmeny, ako aj pravidlá pre ich uskutočnenie.

- Spracovanie komunikačných tokov Tento dokument môže mať aj iné pomenovanie, ale musia byť z neho jasné komunikačné toky medzi jednotlivými pozíciami. Dokument by mal obsahovať aj pravidlá pre to, ktorý zamestnanec/kyňa je oprávnený/á k akému poskytovaniu informácií smerom von z organizácie (kompetencie, forma a obsah podávanej informácie, vymedzený príjemca/kyňa informácie). Mal by obsahovať aj neformálne aktivity organizované v prospech zamestnancov/kyň, ktoré podporujú firemnú kultúru a podieľajú sa na výmene informácií. V prípade, že nie je spracovaný Organizačný poriadok alebo analogický interný predpis, dokument by mal obsahovať aj akty riadenia. Tie vytvárajú základný rámec formálnych komunikačných tokov. Spracovaný dokument alebo analogický predpis môžu slúžiť ako podklad pre spracovanie informačnej stratégie poskytovateľa (K 4.2) alebo byť priamo jej súčasťou a ako jedno z opatrení plnenia K2.7.

- Spracovanie noriem správania sa personálu Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný Etický kódex zamestnanca ako normu záväznú na úrovni organizácie. Etický kódex zamestnanca by mal obsahovať pravidlá profesionálneho správania zamestnancov/kyň navzájom voči sebe, voči prijímateľom/lkám sociálnych služieb, voči ich rodinným príslušníkom a blízkym osobám a tiež voči ďalším zainteresovaným osobám. Ide o uplatňovanie týchto etických zásad:

- navodzovať dôverné a bezpečné prostredie pre prijímateľov/lky sociálnych služieb,
- neporušovať ľudské práva a slobody prijímateľov/liek sociálnych služieb,
- práca a komunikácia s prijímateľmi/kami sociálnych služieb zachovávať ich ľudskú dôstojnosť,
- neporušovanie práva na súkromie a intimitu prijímateľov/liek sociálnych služieb,
- empatický prístup a zdieľanie, motivovanie a povzbudzovanie prijímateľov/liek sociálnych služieb,

- právo asertívneho odmietnutia požiadavky prijímateľov/liek sociálnych služieb v prípade, že nie sú splniteľné, s vysvetlením dôvodov odmietnutia,
- dodržiavanie mlčanlivosti,
- kolegiálny prístup ku spolupracovníkom/čkam, podporujúca vzájomná komunikácia (systém neformálnej komunikácie a zvyklostných organizačných podujatí, team buildingové podujatia),
- otvorená komunikácia voči verejnosti (Repková K., 2015, s.125-130).

Odporúča sa, aby sa na vypracovaní kódexu podieľalo čo najviac zamestnancov/kýň poskytovateľa, čím sa zvyšuje pravdepodobnosť, že budú stotožnení so zásadami, hodnotami, pravidlami a princípmi, na ktorých dokument stavia.

- Vytvorenie multidisciplinárneho tímu alebo viacerých tímov, podľa veľkosti a štruktúry poskytovateľa

Tím/Tímy majú formálne stanovené pravidlá a obsah práce, vrátane formy a obsahu záznamu z ich pracovných stretnutí. Súčasťou tímov môžu byť aj dobrovoľníci/čky, ktorí/é však nemôžu suplovať prácu odborných zamestnancov/kýň a započítavať sa do ich povinného počtu stanoveného zákonom.

Štatutárny zástupca organizácie je zodpovedný za to, že personálna politika poskytovateľa vychádza z jej zakladajúcich dokumentov, že sú rešpektované platné právne predpisy, a to všetko smerom k uspokojovaniu potrieb prijímateľov/liek sociálnych služieb, ale aj profesionálnych ambícií vlastných zamestnancov/kýň. Spätnú väzbu k vyváženosti personálnej politiky poskytovateľa voči potrebám prijímateľov/liek sociálnych služieb a zamestnancov/kýň môže poskytnúť:

- zamyslenie sa nad tým, či personál pokrýva všetky identifikované potreby prijímateľov/liek sociálnych služieb,
- analýza evidovaných sťažností a podnetov zo strany prijímateľov/liek sociálnych služieb a ich blízkych, či zo strany personálu voči vedeniu,
- vyhodnocovanie primeranosti vedomostí a zručností pracovníkov/čok priameho kontaktu k uspokojovaniu rôznorodých potrieb prijímateľov/liek a predstáv ich rodín,
- analýza fluktuácie a chorobnosti zamestnancov/kýň a jej dôvodov,
- porovnanie sa s podobnými organizáciami (Repková K., 2015, s.125-130).

### **3.2 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi**

Príslušný štandard

Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)

Problematika náboru/získavania a výberu nových zamestnancov/kýň a ich zaškoľovania v rámci adaptačného obdobia je vo všeobecnej pracovno-právnej legislatíve, rovnako legislatíve špecializovanej pre výkon práce vo verejnom záujme, riešená len rámcovo. Legislatíva upravujúca výkon práce vo verejnom záujme je kľúčová, nakoľko činnosti vykonávané v sociálnych službách sa považujú za výkon práce vo verejnom záujme. Podľa ustanovenia §47 ods. 2 zákona č. 311/2001 Z.z. (Zákonník práce) v ZNP je zamestnávateľ pri nástupe nového zamestnanca/kyne do zamestnania povinný oboznámiť ho/ju s pracovným poriadkom, kolektívnou zmluvou, s právnymi predpismi a ostatnými predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ktoré musí zamestnanec/kyňa pri svojej práci dodržiavať. Rovnako je ho /ju povinný informovať s ustanoveniami o zásade rovnakého zaobchádzania. V ustanovení §154 Zákonníka práce sa ďalej uvádza, že zamestnávateľ poskytne zamestnancovi/kyni, ktorý/á vstupuje do pracovného pomeru, zaškolenie alebo zaučenie, vďaka ktorému môže získať potrebnú kvalifikáciu (vzdelanie alebo osobitný kvalifikačný predpoklad). Toto ustanovenie však nemožno interpretovať ako výnimku zo splnenia kvalifikačného predpokladu na vykonávanie odborných činností v sociálnych službách, ktorý je upravený v ustanovení §84 zákona o sociálnych službách (Repková K., 2015, s.130-134).

Pre potreby K3.2 je dôležité najmä ustanovenie §6 zákona č. 552/2003 Z.z. o výkone práce vo verejnom záujme v ZNP, podľa ktorého je zamestnávateľ vymenovaný v ustanovení §1 ods. 2 zákona povinný informovať o voľných pracovných miestach na výkon práce vo verejnom záujme vo svojich vlastných priestoroch. Informácie sa tak stávajú zamestnancom/kyniam a iným fyzickým osobám prístupné a umožňujú im o tieto voľné miesta sa uchádzať. Rovnako sa v ustanovení uvádza, že o obsadení voľného pracovného miesta rozhoduje zamestnávateľ na základe posúdenia vhodnosti jednotlivých uchádzačov/čok z hľadiska ich znalosti a schopností na výkon práce vo verejnom záujme.

Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb, 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.

Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

Vychádza zo základných dokumentov poskytovateľa, ktorými sú Zriaďovacia listina/Štatút, tický kódex zamestnanca. Tieto sú doplnené osobitnými dokumentmi pre personálnu oblasť. Ide najmä o:

- platnú Organizačnú štruktúru poskytovateľa (vychádza zo zákonom stanoveného počtu odborných zamestnancov/kýň na každý druh sociálnej služby, pre ktorú sa tento počet určuje; z ich podielu na celkovom počte zamestnancov/kýň poskytovateľa a z kvalifikačných predpokladov určených pre výkon ustanovených odborných činností),

- personálny plán/plán personálneho rozvoja (je súvisiacim dokumentom Organizačnej štruktúry; z neho vychádza poskytovateľ pri procesoch nábora nových zamestnancov/kýň, pri ich prijímaní a zaškoľovaní),
- Organizačný poriadok,
- pravidlá/smernica/postupy pre proces prijímania nových zamestnancov/kýň. Upravujú postup a podmienky poskytovateľa sociálnej služby pri prijímaní nových zamestnancov/kýň,
- v niektorých prípadoch poskytovateľ spracováva aj samostatný dokument pod názvom napríklad „Pravidlá výberového konania“, ktorý bližšie upravuje spôsob a proces realizácie výberového konania (popis pracovného miesta, kvalifikačné predpoklady, osobitné kvalifikačné predpoklady, zloženie výberovej komisie a výber jej členov/niek, spôsob/forma priebehu výberového konania – napr. písomné testy, prijímací pohovor, spôsob oznámenia výsledkov výberového konania, uzatváranie pracovnej zmluvy),
- pravidlá pre zaškoľovanie nových zamestnancov/kyne / pravidlá pre adaptačný proces nových zamestnancov/kýň, ktorých súčasťou je aj Individuálny plán zaškolenia a adaptácie nového zamestnanca/kyne. Stanovuje sa v ňom obsah zaškoľovacieho procesu, zamestnanec/kyňa zodpovedný/á za tento proces (školiťel/ľka), časový harmonogram a doba trvania zaškoľovania, rozsah a spôsob vykonávania odborných prác, spôsob a podmienky hodnotenia výsledkov adaptačného procesu zo strany nového zamestnanca/kyne (samohodnotenie), školiťel/ľky a personálneho pracovníka/čky (Repková K., 2015, s.130-134)

K ostatnej dokumentácii nedeterminujúceho charakteru patria napríklad:

- písomne spracovaná dokumentácia z postupov a procesov inzerovania voľného pracovného miesta, dokumentácia výberových konaní,
- rôzne informačné a propagačné materiály dokumentujúce víziu, poslanie a ciele organizácie (slúžia ako filozofické a hodnotové východiská procesu nábora, výberu a zaškoľovania nových zamestnancov/kýň.; často sú podporným „kompasom“ nového zamestnanca/kyne pri rozhodovaní sa ne/zotrvať u poskytovateľa po ukončení adaptačného procesu).

#### Praktické napĺňanie štandardu

Kritérium sa viaže na viacero postupných krokov napĺňajúcich tú fázu personálneho riadenia organizácie, kedy poskytovateľ zverejňuje, že hľadá nových zamestnancov/kyne, následne zabezpečuje proces ich transparentného výberu, adaptácie nových zamestnancov/kýň, a napokon spoločného rozhodovania o ne/zotrvaní nových zamestnancov/kýň v organizácii na základe vyhodnocovania výsledkov adaptačného procesu. Poskytovateľ informuje verejnosť o voľnom pracovnom mieste rôznymi formami. Môže ísť o inzeráty v médiách, cez informačné tabule obce, ponukou práce cez úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, či inzerovaním vo vlastných priestoroch. V inzeráte jasne definuje obsah a rozsah práce, požiadavky na nové pracovné miesto (vrátane kvalifikačných predpokladov a požadovanej praxe) a iné pracovné náležitosti. Rovnako verejnosť informuje o pravidlách a spôsobe realizácie výberového konania, čo prispieva k zdokumentovanosti celého procesu (Repková K., 2015, s.130-134).

Po prijatí nového zamestnanca/kyne a zahájení adaptačného procesu poskytovateľ dbá na viacero súvisiacich otázok/aspektov tohto procesu, ktorý má sociálnu a pracovnú stránku:

- základná orientácia v organizácii (od prvého dňa má byť nový zamestnanec/kyňa zorientovaný/á v pracovnom prostredí, zoznámený/á s ostatnými zamestnancami/kyňami,

ale aj s prijímateľmi/kami sociálnej služby, s ktorými bude v priamom kontakte; oboznámený/á so štruktúrou organizácie),

- základná orientácia v organizácii práce (rovnako má byť informovaný/á o právach a povinnostiach spájajúcich sa s organizáciou práce, napr. organizáciou pracovného času, prestávok, o zabezpečení stravovania),
- dôležité dokumenty organizácie (má byť oboznámení/á so zakladajúcimi dokumentmi organizácie, etickým kódexom, inými koncepčnými, organizačnými, prevádzkovými a bezpečnostnými dokumentmi a pravidlami; to všetko pomôže novému zamestnancovi/kyni pochopiť, k čomu sa organizácia hlási „kde sa nachádza“, kam smeruje, ako prakticky funguje),
- pracovná náplň (nový zamestnanec/kyňa má spoločne s vedúcim zamestnancom/kyňou prerokovať náležitosti svojej pracovnej náplne, t. j. aké úlohy bude vykonávať, aké je jeho/jej postavenie v hierarchizovaných organizačných vzťahoch, mzdové otázky),
- školiťel'/ľka (novému zamestnancovi/kyni je určený skúsenejší zamestnanec/kyňa, ktorý/á po dobu adaptácie a zaškoľovania spolupracuje s novým zamestnancom/kyňou na základe spoločne spracovaného a schváleného Individuálneho plánu zaškoľovania a adaptácie (Repková K., 2015, s.130-134).

Školiťel'/ľka plní úlohy:

- školiace (predstavuje novému zamestnancovi/kyni pracovné miesto v kontexte vízie a cieľov organizácie, rovnako v kontexte priamych pracovných úloh, ktoré sa na pracovné miesto viažu; oboznamuje ho/ju s pracovnými postupmi a metódami práce, najmä práce priameho kontaktu s prijímateľmi/ľkami sociálnych služieb a ich rodinami),
- „mediátorské“ (sprostredkováva vzťahy a kontakty nového zamestnanca/kyne k vedeniu organizácie a ostatným zamestnancom/kyniam, rovnako prijímateľom/ľkám sociálnych služieb a ich rodinám),
- „kvázi-supervízorské“ (v poslednej fáze adaptačného procesu dohliada nad priamym výkonom práce, osobitne priameho kontaktu s prijímateľom/ľkou a jeho/jej rodinou),
- priebežné i záverečné hodnotenie adaptačného procesu (ide o priebežné hodnotenie individuálneho plánu zaškoľovania a adaptácie nového zamestnanca/kyne, identifikovanie nesúladu pôvodného plánu s priebehom a výsledkami adaptačného procesu, prijímanie potrebných korekcií; napokon ide o spracovanie záverečného samo/hodnotenia, na základe ktorého vedúci zamestnanec/kyňa rozhoduje o uplatnení nového zamestnanca/kyne a v spolupráci s personalistom/tkou plánuje jeho/jej kariérny rozvoj v sociálnych službách) (Repková K., 2015, s.130-134).

### **3.3 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia**

Kritérium 3.3 prirodzene nadväzuje na predchádzajúce kritériá zamerané na záväzky v oblasti tvorby primeranej personálnej štruktúry a počtu zamestnancov/kýň poskytovateľa v súlade s poslaním a cieľmi organizácie a s potrebami prijímateľov/liek sociálnych služieb (K3.1). Následne nadväzuje na kritérium zamerané na kvalitné procesy nábora, výberu a zaškoľovania zamestnancov/kýň tak, aby mali aj po adaptačnom procese záujem zotrvať u

zamestnávateľa (K3.2). V rámci logickej nadväznosti procesov riadenia ľudských zdrojov v organizácii sa kritérium K3.3 zameriava na pravidlá a procesy ďalšieho vzdelávania a odborného rastu tých, ktorí po ukončení adaptačného procesu zostávajú u poskytovateľa sociálnych služieb ako perspektívna pracovná sila. Táto však potrebuje neustálu „starostlivosť o svoju kvalifikáciu“. Len tak môže byť naplnený východiskový predpoklad, že kvalitné sociálne služby sa vykonávajú postupmi zodpovedajúcimi najnovším poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb (voľne podľa §2 zákona) (Repková K., 2015, s.135-142).

### Príslušný 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 sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)

Vzdelávacie iniciatívy zamestnávateľov a zamestnancov/kýň v sociálnej oblasti (teda aj v oblasti sociálnych služieb) sa v súčasnosti opierajú o všeobecné pro-vzdelávacie ustanovenia niektorých právnych noriem, osobitne o:

- vymedzenie ďalšieho vzdelávania v zákone č. 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní v ZNP, podľa ktorého „ďalšie vzdelávanie ... umožňuje ... doplniť, obnoviť, rozšíriť, alebo prehĺbiť si kvalifikáciu nadobudnutú v školskom vzdelávaní...“. Druhmi ďalšieho vzdelávania sú, okrem iného, ďalšie odborné vzdelávanie v akreditovanom vzdelávacom programe alebo kontinuálne vzdelávanie (§§2 a 4 zákona),
- všeobecné ustanovenie pracovno-právneho kódexu o tom, že „Zamestnávateľ sa stará o prehlbovanie kvalifikácie zamestnancov alebo o jej zvyšovanie. Zamestnávateľ prerokuje so zástupcami zamestnancov opatrenia zamerané na starostlivosť o kvalifikáciu zamestnancov, jej prehlbovanie a zvyšovanie“ (ustanovenie §153 zákona č. 311/2001 Z.z. Zákonník práce, v ZNP).

Pre oblasť ďalšieho vzdelávania v sociálnych službách sú osobitne dôležité dve ďalšie právne normy, ktorým sa budeme venovať bližšie. V zákone o sociálnych službách:

- sa v ustanovení §84 ods. 20 vymedzuje ďalšie vzdelávanie zamestnancov/kýň ako prehlbovanie kvalifikácie odborných zamestnancov/kýň s cieľom priebežne udržiavať, zdokonaľovať a dopĺňať požadované vedomosti a schopnosti potrebné pre vykonávanie pracovných činností v oblasti sociálnych služieb,
- upravujú sa kvalifikačné predpoklady pre vykonávanie pracovných činností (povolání) v sociálnych službách. Ide konkrétne o tieto činnosti: základné sociálne poradenstvo, špecializované sociálne poradenstvo, špecializované sociálne poradenstvo pre fyzickú osobu s ťažkým zdravotným postihnutím, sociálna práca, supervízia, tlmočnícka služba, pomoc pri výkone opatrovníckych práv a povinností, činnosť pedagogického zamestnanca a odborného zamestnanca, pracovnú terapiu, inštruktora sociálnej rehabilitácie, posudzovanie odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej osoby, zdravotníckeho zamestnanca (§84 ods. 4-19),



- upravujú sa formy ďalšieho vzdelávania, ktorými sú špecializované vzdelávanie nadväzujúce na získanú kvalifikáciu, účasť na akreditovaných kurzoch, účasť na školiacich akciách v sociálnej oblasti, účasť na sociálno-psychologických výcvikoch alebo pravidelná lektorská a publikačná činnosť (§84 ods. 21),
- ustanovuje sa spôsob akreditácie vzdelávacích programov a akreditácie na odborné činnosti vykonávané v sociálnych službách (§§85-90) (Repková K., 2015, s.135-142).

Najnovšou relevantnou právnou normou vychádzajúcou zo všeobecnej legislatívy celoživotného vzdelávania či zo Zákonníka práce je zákon č. 219/2014 Z.z. o sociálnej práci a podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny. Vymedzuje, čo sa považuje za sociálnu prácu, rovnako sa zameriava na úpravu podmienok výkonu niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny, ktoré nie sú sociálnou prácou. Pre problematiku kvality sociálnych služieb je zákon rozhodujúci práve z dôvodu, že v sociálnych službách sa nevykonáva len sociálna práca, ale aj iné odborné činnosti tak, ako sme na to poukázali v rámci K2.4. Vyberáme ustanovenia zákona dôležité pre ďalšie vzdelávanie v sociálnych službách:

- sociálna práca sa realizuje ako odborná činnosť alebo ako špecializovaná odborná činnosť (§2 zákona). V prípade, že ide o špecializovanú odbornú činnosť, treba okrem vysokoškolského vzdelania v odbore sociálna práca absolvovať aj akreditovaný špecializačný vzdelávací program. To, ktoré činnosti v sociálnej práci si takéto vzdelávanie budú vyžadovať, určí nariadenie vlády SR (§§2-5 zákona),
- v oblasti sociálnych vecí a rodiny (teda aj v sociálnych službách) pracujú okrem sociálnych pracovníkov/čok aj iní odborníci/čky a vykonávajú inú odbornú činnosť ako sociálna práca. Ide o špecialistov/ky napr. z odboru psychológia, špeciálna pedagogika, liečebná pedagogika, ošetrovatel'stvo. V prípade, že budú vykonávať určité nadstavbové odborné činnosti, pre ktoré budú vyžadovať špecifické vedomosti a zručnosti, budú okrem ukončeného vysokoškolského štúdia vo svojom odbore musieť absolvovať aj akreditovaný vzdelávací program pre príslušnú nadstavbovú odbornú činnosť. Rovnako ako pri sociálnej práci, aj v tomto prípade sa určí sústava nadstavbových odborných činností nariadením vlády SR (§§12-13 zákona),
- súčasťou odbornej spôsobilosti na výkon sociálnej práce, ale aj ostatných odborných činností vykonávaných v sociálnej oblasti (teda aj v sociálnych službách) je aj tzv. sústavné vzdelávanie. Na rozdiel od špecializačného alebo nadstavbového vzdelávania sa vyznačuje svojou kontinuálnosťou, nakoľko je zamerané najmä na udržiavanie a dopĺňanie vedomostí a zručností potrebných pre praktický výkon pracovných činností (§4 a §13 zákona),
- špecializačné a nadstavbové odborné vzdelávanie sa zabezpečuje prostredníctvom vzdelávacích inštitúcií, ktoré majú dané programy vzdelávania akreditované. Sústavné vzdelávanie zabezpečuje zamestnávateľ ako formu starostlivosti o kvalifikáciu svojich zamestnancov/kýň (§6 a §13 zákona). Zákon upravuje v § 41 najmä tieto formy sústavného vzdelávania: samoštúdium, jednorazová vzdelávacia aktivita, odborná stáž, publikačná činnosť v odbornej tlači alebo publikáciách v predmetnej oblasti, vedecko-výskumná činnosť v predmetnej oblasti,
- zamestnanci/kyne sociálnych služieb, ktorých sa podľa nariadení vlády bude špecializačné alebo nadstavbové odborné vzdelávanie týkať, absolvujú do určitého termínu (podľa prechodných ustanovení zákona) príslušný vzdelávací program zabezpečený vzdelávacou inštitúciou, ktorá má príslušný vzdelávací program akreditovaný. Keďže podmienky ďalšieho vzdelávania v sociálnych službách sú upravené v zákone o sociálnych službách, rovnako nepriamo aj v zákone o sociálnej práci a podmienkach na výkon niektorých

odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny, uplatnenie oboch právnych noriem sa bude v praxi kombinovať (Repková K., 2015, s.135-142).

### Príslušný indikátor

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov. 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 ročne. 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.

### Determinujúca dokumentácia poskytovateľa

Internú determinujúcu dokumentáciu poskytovateľa preukazujúcu plnenie záväzkov v oblasti ďalšieho vzdelávania a rozvoja zamestnancov/kýň sociálnych služieb predstavuje najmä:

- Pracovný poriadok alebo Kolektívna zmluva nižšieho stupňa, ak sú spracovávané,
- individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov/kýň,
- akčné plány na napĺňanie individuálnych plánov,
- plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov/kýň,
- plány supervízie na rozličných organizačných úrovniach (bližšie sa im venuje K3.4).

K ostatnej dokumentácii nedeterminujúceho charakteru patri napr. programy spolupráce so vzdelávacími inštitúciami alebo inými poskytovateľmi.

### Praktické napĺňanie štandardu

Na účely napĺňania štandardu poskytovateľ spracováva určité dokumenty zamerané na ďalšie vzdelávanie svojich zamestnancov/kýň a v súlade s nimi aj toto vzdelávanie zabezpečuje a vyhodnocuje.

- Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov/kýň

Dokument dôsledne vychádza z priorit organizácie daných jej víziou, poslaním a cieľmi. Dôležité je aj to, či organizácia plánuje prechádzať zásadnejšou zmenou, čomu je potrebné prispôbiť aj organizačnú štruktúru, personálne zloženie a podmienky ďalšieho rozvoja zamestnancov/kýň tak, aby zmena bola uskutočniteľná. Obdobie plánu môže vychádzať z viacerých určujúcich okolností. Môže kopírovať programové obdobie nejakej dotačnej schémy, ktorou chce zamestnávateľ pokrývať náklady ďalšieho vzdelávania (napr. obdobie do konca roka 2020, na ktoré je nastavené nové programové obdobie, konkrétne aj v rámci Operačného programu Ľudské zdroje, z ktorého budú ko/financované vzdelávacie aktivity zamestnávateľov v oblasti sociálnych vecí a rodiny). Aj keď sa právne predpisy (zákon o sociálnej práci, zákon o sociálnych službách) zameriavajú primárne na vzdelávanie

zamestnancov/kýň vykonávajúcich podľa zákona v sociálnych službách odbornej činnosti, ďalšie vzdelávanie sa môže týkať všetkých zamestnancov/kýň (aj v obslužných a iných činnostiach) (Repková K., 2015, s.135-142).

- Individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov/kýň

Vychádzajú z celkového plánu ďalšieho rozvoja uvedeného vyššie. Dôsledne sledujú:

- osobné ciele zamestnancov/kýň (nimi definované priority ďalšieho rozvoja na najbližšie referenčné obdobie); neodporúča sa stanovovať si na rok príliš veľa priorít (napr. viac ako dve), ktoré by sa mohli stať nerealizovateľné, v rozpore s metodikou SMART,
- ich pracovné pozície a pracovné náplne,
- vymedzené kvalifikačné predpoklady pre výkon jednotlivých pracovných činností, aj s ohľadom na zmeny, ktoré priniesol zákon o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny (teda aj v oblasti sociálnych služieb). Nejde pritom len o oblasť špecializačného štúdia alebo nastavbového štúdia v odborných činnostiach, ale aj o plánovanie vzdelávacích aktivít sústavného vzdelávania v sociálnych službách,
- potrebu pravidelného vyhodnocovania spravidla raz ročne ako základu pre celkové hodnotenie zamestnanca/kyne v referenčnom období.

- Akčné plány na naplnenie individuálnych plánov

Schválené individuálne plány ďalšieho rozvoja zamestnancov/kýň sa následne rozpracovávajú vo forme akčných plánov. Predstavujú jednoduchý a kontrolovateľný prehľad toho, čo má zamestnanec/kyňa v oblasti svojho ďalšieho vzdelávania a rozvoja v referenčnom období urobiť a akú podporu (napr. manažmentu) k tomu potrebuje. Dôležitým princípom implementácie plánov ďalšieho rozvoja a ich akčných plánov je zabezpečovanie monitorovania ich plnenia, podpora zo strany vedenia organizácie a podpora samohodnotenia. Princíp samohodnotenia vychádza z toho, že splnenie osobných cieľov vie najlepšie posúdiť sám zamestnanec/kyňa. Samohodnotenie je základom pre hodnotiace rozhovory s vedúcimi zamestnancami ako základu pre celkové hodnotenie zamestnanca/kyne v referenčnom období s možným vplyvom na systém odmeňovania. Hodnotenie naplnenia plánu ďalšieho rozvoja individuálnych zamestnancov/kýň možno následne prepojiť na vyhodnocovanie úspešnosti celkového plánu ďalšieho rozvoja zamestnancov/kýň organizácie. Sú ukazovateľom podmienok, ako organizácia vytvára podmienky na ich učenie sa zamestnancov/kýň a celkový rozvoj (Repková K., 2015, s.135-142).

### **3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby**

Súčasťou podmienok ďalšieho vzdelávania, odborného rastu, starostlivosti o kvalifikáciu a odbornú spôsobilosť zamestnancov/kýň v sociálnych službách (komplexné K3.3) je aj zabezpečovanie systému supervízie. Potreba supervízie v sociálnych službách reflektuje náročnosť práce v tomto sektore. Aj keď priamy kontakt s prijímateľom/ľkou sociálnej služby prináša pozitívne impulzy do ďalšej práce, z času na čas sa každý zamestnanec/kyňa môže dostať do problému s prijímateľom/ľkou, jeho/jej rodinou, či s kolegom/gyňou alebo nadriadeným. Môže nadobudnúť pocit neschopnosti riešenia určitého problému alebo výzvy. Vtedy je dôležité mať pocit/istotu, že na problémy „nie je sám/sama“, že mu/jej organizácia poskytuje adekvátnu podporu, a to nielen v krízových situáciách, náhodne či jednorazovo, ale systematicky, ako súčasť pracovných podmienok a kultúry organizácie (Bednář, 2012). Supervíziu môžeme charakterizovať ako terapiu práce pomáhajúceho, najúčinnnejšiu metódu

predchádzania syndrómu vyhorenia, ktorý sa prejavuje zväčša zníženou citlivosťou k prijímateľom/ľkám sociálnych služieb. Predstavuje veľmi efektívnu metódu učenia sa. V rámci dobrej praxe supervízie je dôležité zabezpečiť „iný pohľad“ nezávislého a kvalifikovaného odborníka/čky – supervízora/rky nielen pre jednotlivého zamestnanca/kyňu, ale aj pre skupiny zamestnancov/kyň (podľa vykonávanej odbornej činnosti) či pre organizáciu ako takú a jej vedenie. Všetky tieto úrovne sú súčasťou systému supervízie a v konečnom efekte by sa mali premietat' do kvality sociálnej služby a tým do kvality života prijímateľov/liek sociálnych služieb. Aj preto má K3.4 v bodovaní dôležitosťi najvyššiu váhu (Repková K., 2015, s.143-150).

### **Príslušný štandard**

Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, § 21, § 23b, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31 až 41, § 52 až 55 a § 57 má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou.

### **Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)**

V zákone o sociálnych službách sa v ustanovení §9 ods. 10, uvádza, že: „Poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie“. Ustanovenie sa vzťahuje len na vybrané druhy sociálnych služieb. V ustanovení §84 ods. 8 zákona sa špecifikujú kvalifikačné predpoklady pre výkon supervízie. Supervíziu môže vykonávať fyzická osoba, ktorá splnila podmienku vysokoškolského vzdelania získaného štúdiom v bakalárskom alebo magisterskom študijnom programe zameranom na sociálnu prácu, sociálne služby a poradenstvo, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku, liečebnú pedagogiku, psychológiu a akreditovanom podľa osobitného predpisu (príslušný študijný program mohol byť absolvovaný aj v zahraničí) . Okrem toho sa požaduje absolvovanie odbornej akreditovanej prípravy supervízora/rky v oblasti sociálnej práce alebo poradenskej práce (Repková K., 2015, s.143-150).

### **Príslušný indikátor**

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach: supervízie organizácie, riadiacej supervízie pre manažment a supervízie pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment minimálne raz ročne a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.

### **Determinujúca dokumentácia poskytovateľa**

Priamu determinujúcu dokumentáciu tvorí písomne spracovaný komplexný plán supervízie na všetkých úrovniach (supervízie organizácie, riadiacej supervízie pre manažment a supervízie pre zamestnancov/kyne poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom/lkou sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou). Ostatnú dokumentáciu nedeterminujúceho charakteru môže predstavovať napr. dokumentácia hodnotenia supervíznych stretnutí, dokumentácia pravidelného sumárneho hodnotenia napĺňania supervízneho plánu, personálna dokumentácia kontaktnej osoby pre vykonávanie programu supervízie v prípade, že je v organizácii na tento účel ustanovená (Repková K., 2015, s.143-150).

### **Praktické napĺňanie štandardu**

Napĺňanie príslušného kritéria (a zodpovedajúceho štandardu a indikátora) vychádza z predpokladu, že zamestnávateľ rešpektuje a zabezpečuje svoje záväzky v oblasti tvorby primeraných pracovných podmienok a podmienok starostlivosti o odborný rast zamestnancov/kýň, vrátane zabezpečovania programu/plánu supervízie. Od odborných zamestnancov/kýň sa zasa očakáva, že poznajú relevantné právne predpisy, že sa zaujímajú o nové poznatky dôležité pre výkon ich pracovných činností obsiahnutých v pracovnej náplni. Praktické napĺňanie štandardu sa realizuje ako súbor postupných krokov:

- začína výberom kvalifikovaného supervízora/rky na základe vlastnej skúsenosti a dobrej praxe poskytovateľa. Možnosťou je aj výber zo zoznamu supervízorov/riek zverejneného na webovej stránke MPSVR SR, a to podľa stanovených kritérií a potrieb poskytovateľa sociálnych služieb (viď Zoznam),
- poskytovateľ uzatvorí so supervízorom/rkou kontrakt,
- v nadväznosti na uzatvorený kontrakt poskytovateľ v spolupráci so supervízorom/rkou a zamestnancami/kyňami písomne vypracuje komplexný plán supervízie, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Pre účely plnenia štandardu sa vyžaduje jeho písomná podoba. Plán supervízie má slúžiť predovšetkým konkrétnym potrebám kontrahovaných strán. Jeho obsah je týmto potrebám prispôbený. Podľa odporúčaní Asociácie supervízorov a sociálnych poradcov ([www.assp.sk](http://www.assp.sk)) supervízny plán by mal obsahovať:
  - osobu zodpovednú za výber supervízora/rky,
  - výber supervízora/rky,
  - osobu zodpovednú za vypracovanie plánu,
  - kritériá kladené na supervízora/rku v zmysle štandardov,
  - rozpočtové náklady inštitúcie na supervíziu,
  - analýzu potrieb organizácie/zamestnancov/kýň v oblasti supervízie,
  - trvanie plánu, pravidelnosť a periodicita supervízie,
  - určenie supervízantov/tiek a formy supervízie (individuálna/skupinová),
  - minimálny a maximálny počet členov/niek pri skupinovej supervízii,
  - štandardné trvanie supervízie,
  - finančné podmienky pre zamestnanca/kyňu,
  - miesto konania supervízie,
  - návrh zmluvy (medzi inštitúciou a supervízorom/rkou, ale aj so supervidovanými, ak sa uzatvára),
  - doba kontraktu, počas ktorého sa realizuje komplexný plán supervízie,
  - finančné podmienky,
  - formálne náležitosti (vstupy a výstupy),
  - spôsob hodnotenia supervízneho stretnutia,
  - spôsob hodnotenie plánu supervízie, periodicita hodnotenia, spôsob hodnotenia celej supervízie,

- spôsob nahradenia si supervízie pre neprítomnosť,
  - výmena supervízora,
  - mechanizmus riešenia supervízie „mimo plánu“,
- poskytovateľ sociálnej služby má určeného zamestnanca/kyňu, ktorý/á je kontaktnou osobou pri zabezpečení realizácie supervízie, je poverený/á kontrolou dodržiavania supervízneho plánu, zodpovednosťou za evidenciu a hodnotenie supervízneho plánu.
  - hodnotenie supervíznych stretnutí zamestnancami/kyňami, ktoré môže mať rozličné formy, napr.:
    - spätnou väzbou priamo na supervíznych stretnutiach,
    - anketou, dotazníkom,
    - hodnotiacim rozhovorom (s nadriadeným zamestnancom/kyňou) v nadväznosti na plnenie K 3.3,
  - spracovanie sumárnej správy zo supervíznych stretnutí a hodnotenie komplexného plánu supervízorom/rkou (Repková K., 2015, s.143-150).

Ak poskytovateľ zabezpečuje supervíziu vlastnými zamestnancami/kyňami, pravidlá pre realizovanie komplexného plánu supervízie zostávajú zachované. Zamestnávateľská organizácia v takomto prípade dôsledne dbá na dodržiavanie prísnych etických štandardov (najmä mlčanlivosti). Zamestnávateľ je povinný vylúčiť v najväčšej možnej miere konfúziu medzi supervízorom/rkou – zamestnancom/kyňou a supervidovaným/nou – zamestnancom / zamestnankyňou. Ide o to, aby supervíziu nevykonáva osoba (nadriadený/á), ktorá má priamy riadiaci dosah na zamestnanca/kyňu. Zamestnanec/kyňa má právo odmietnuť supervíziu, pokiaľ ju vykonáva jeho/jej nadriadený/á a požiadať o výmenu supervízora/rky (Repková K., 2015, s.143-150).

## 2.4. Štvrtá oblasť – Prevádzkové podmienky

Prevádzkové podmienky kvality sociálnych služieb tvoria podobne ako podmienky zamerané na personálnu oblasť štyri kritériá (a s nimi súvisiace štandardy a indikátory). Ide o tvorbu takého prostredia a prevádzky poskytovateľov, ktoré je primerané druhu sociálnej služby a potrebám jeho prijímateľom/liek (K4.1), o dostupnú informačnú stratégiu poskytovateľa (K4.2), o vypracovávanie a zverejňovanie výročnej správy o činnosti a hospodárení poskytovateľa sociálnej služby ako nástroja transparentného informovania verejnosti o plnení verejného záujmu zo strany poskytovateľa (K4.3) a o problematiku fungovania pravidiel pre prijímanie darov (K4.4). Zákon vymedzuje tieto kritériá ako kritériá s nižšou váhou pre prijímateľov/lky sociálnych služieb, čo však neznamená, že by mali byť v systéme podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb podceňované.

Nižšie váhy niektorých kritérií v rámci tejto oblasti podmienok kvality sú „kompenzované“ aj ich previazanosťou na kritériá z iných oblastí, osobitne z oblasti procedurálnych podmienok kvality (napr. záväzky formulovania informačnej stratégie poskytovateľa v rámci K4.2 sú previazané aj na záväzky v rámci K2.7). Oblasť prevádzkových podmienok poskytovaných sociálnych služieb tak treba chápať v kontexte všetkých ostatných oblastí a v ich vzájomnej podmienenosti a previazanosti. Iba tak možno predpokladať, že sa dosiahnu želané efekty pre prijímateľov/lky sociálnych služieb a ich rodiny, rovnako pre poskytovateľov a ich zamestnancov/kyne a ostatné zainteresované subjekty (Repková K., 2015, s.151-161).

## **4.1 Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi**

### **Príslušný štandard**

Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)

Právny rámec štandardu tvoria právne predpisy z viacerých oblastí:

- východiskovo ide o záväzky poskytovateľov vyplývajúce zo zákona o sociálnych službách, a to v ustanoveniach, ktoré všeobecne definujú práva prijímateľov/liek sociálnej služby. Ide o najvšeobecnejšie práva v oblasti zachovávaní ich ľudskej dôstojnosti a ochrany ľudských práv, konkretizované napr. cez právo na udržiavanie kontaktov so svojim prirodzeným prostredím, na nenarušovanie svojho osobného priestoru (za vymedzených podmienok), či práva podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení (ustanovenie §6 zákona). Týmto je K4.1 previazaný na základné kritériá z ľudsko-právnej oblasti. Spôsob, akým sa uvedené práva uplatňujú, významne závisí od praktického usporiadania životných podmienok u poskytovateľa sociálnych služieb a organizácie jeho bežnej prevádzky,
- ustanovenie §9 ods. 4 zákon o sociálnych službách zaväzuje poskytovateľa splniť požiadavky bližšie definované v zákone č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (Stavebný zákon) a v jeho vykonávacej vyhláške č. 532/2002 Z.z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie v ZNP. Vyhláška v ustanovení §52 upravuje náležitosti takýchto stavieb v prípade, že ide o zdravotnícke zariadenie alebo zariadenie sociálnych služieb. V prílohe vyhlášky sú následne definované technické parametre takýchto stavieb (napr. úprava povrchov, schodiska, rámp, vstupov do budovy, výťahov; vnútorného priestoru - dverí, zdravo-technického zariadenia, manipulačného priestoru či plochy),
- vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia,
- zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia v ZNP,
- vyhláška Ministerstva zdravotníctva č. 533/2007 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na zariadenia spoločného stravovania,
- vyhláška MZ SR č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach a požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia v ZNP (medzi takéto zariadenia patria aj vybrané zariadenia sociálnych služieb),

- legislatíva v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a požiarnej ochrany (východiskovo zákon č. 124/2006 Z.z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci v ZNP a zákon č. 314/2001 Z.z. o ochrane pred požiarimi v ZNP) (Repková K., 2015, s.151-161).

### **Príslušný indikátor**

Priestorové podmienky zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a s platnými právnymi predpismi a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania. Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôbujú potrebám prijímateľov sociálnych služieb a vytvárajú vhodné podmienky na naplnenie cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb. Vzhľad priestorov pobytovej sociálnej služby a ich vybavenie (účelnosť, útulnosť, disponibilita) pripomína vybavenie bežnej domácnosti. Prijímateľ sociálnej služby, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou, má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením tak, aby toto vybavenie spĺňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb.

### **Determinujúca dokumentácia poskytovateľa**

Relevantnú internú dokumentáciu poskytovateľa vo vzťahu k tomuto kritériu predstavujú najmä:

- Prevádzkový poriadok schválený príslušným Regionálnym úradom verejného zdravotníctva,
- Prevádzkový poriadok stravovacej prevádzky schválený príslušným Regionálnym úradom verejného zdravotníctva dokument HACCP (z angl. „hazard analysis and critical control points“, teda analýza nebezpečenstiev a metóda kritických kontrolných bodov),
- Domáci poriadok,
- interné predpisy v oblasti BOZP, ochrany pred požiarimi, a v niektorých prípadoch aj civilnej ochrany,
- interná smernica k zabezpečeniu hygieny a epidemiológie (napr. Dezinfekčný režim), ak nie je súčasťou prevádzkových poriadkov.

### **Praktické naplnenie štandardu**

Indikátor a jeho konatívny aspekt je pomerne podrobne rozpracovaný v samotnom právnom predpise. Uplatňuje sa východiskový princíp neprispôsobovania individuálnych potrieb prijímateľov/liek prevádzkovým potrebám poskytovateľa. To znamená, že zámerom je dosiahnuť najvyššiu možnú podobnosť usporiadania priestoru a prevádzky zariadenia a osobného priestoru prijímateľov/liek bežným domácim podmienkam (Repková K., 2015, s.151-161).

Z východiskového princípu vyplývajú ďalšie princípy<sup>31</sup>:

- minimálneho štandardu vybavenosti osobného priestoru prijímateľa/lky, vrátane potrebných signalizačných zariadení,
- potrebného štandardu vybavenosti priestorov na zabezpečovanie hygienických potrieb,



- rešpektu k potrebám prijímateľov/liek, najmä podmienených ich zdravotným stavom,
- rešpektu k želaniam prijímateľa/lky (hľadanie možností vyhovieť ich osobitným požiadavkám, napr. v oblasti bývania či stravovania),
- rešpektu k potrebe podpory samostatnosti a udržiavania dosiahnutých zručností (napr. umožnením prípravy drobných jedál),
- rešpektu k právu na intimitu,
- podpory dobrej orientácie v priestore poskytovateľa (napr. farebným odlišením funkčne rozličných priestorov, jednotlivých poschodí),
- podpory komunikácie so širším prostredím a prepojenosti na komunitu (napr. možnosti pripojenia na internet v rozličných priestoroch zariadenia; také usporiadanie priestorov, ktoré zvyšuje atraktivnosť prostredia zariadenia aj pre rodiny a známych prijímateľov/liek či pre iných návštevníkov/čky),
- podpory využívania širších komunitných služieb určených pre bežnú verejnosť,
- rešpektu ku zmene (na meniace sa potreby prijímateľov/liek v čase má poskytovateľ reagovať aj spôsobom usporiadania prevádzkových aspektov sociálnej služby).

Všetky uvedené princípy a z nich vyplývajúce charakteristiky sa majú dodržiavať v kontexte druhu poskytovanej služby, charakteru jej cieľovej skupiny a počtu prijímateľov/liek u konkrétneho poskytovateľa. Niektoré požadované charakteristiky sú jasne definované vo všeobecne platných právnych predpisoch (napr. otázky bezbariérovosti, osvetlenia, požiarnej bezpečnosti či hygienických požiadaviek). Iné však musí poskytovateľ zadefinovať v závislosti od druhu poskytovanej sociálnej služby na základe individuálnych požiadaviek a potrieb prijímateľov/liek a ich možnosti uhrádzať vyššiu kvalitu poskytovaného ubytovania. V rámci poskytovania sociálnej služby môže ísť napr. o počet m<sup>2</sup> plochy obytnej miestnosti užíwanej prijímateľom/lkou sociálnej služby, o počet spolubývajúcich osôb, či o vybavenie obytnej miestnosti. To všetko ovplyvňuje výšku úhrady za obslužnú činnosť (ubytovanie) poskytovanú v rámci sociálnej služby. Je rovnako potrebné špecifikovať, čo sa rozumie pod pojmom „domov“, ako sa domov odlišuje od ubytovne, aký životný štýl možno očakávať u prijímateľov/liek, akú mieru anonymity potrebujú, aké sú pre nich atribúty bezpečnej služby, a pod. Jedna skupina prijímateľov/liek môže vyžadovať prostredie na vysokej úrovni, iným vyhovuje skromnejšie. Aj východisková užívateľská optika môže byť rozdielna: pre seniorov/ky, ktorí/é prichádzajú do zariadenia pre seniorov, je potrebné vytvoriť domov. Naopak pre matku s dieťaťom, ktorá nemá kde bývať, je nevyhnutné ponúknuť prechodné zázemie, z ktorého by mala čo najskôr odísť (Repková K., 2015, s.151-161).

## **Prostredie pobytových sociálnych služieb**

Pobytové zariadenia sociálnych služieb sú charakterizované poskytovaním ubytovania na určitú alebo neurčitú dobu, čím sa zariadenia pre prijímateľov/lky stávajú prechodne alebo trvale ich domovom (aj keď v mnohých prípadoch ich sami za domov nikdy nepovažujú). Okamihom prijatia začína prijímateľ/lka užívať súkromné a spoločné priestory zariadenia. Za súkromný sa považuje priestor, ktorý užíva prijímateľ/lka ako súkromná osoba. Ide o izbu, byt, či primeranú časť izby, ak je viaclôžková. V prípade, že ide o hromadné ubytovanie, za súkromný priestor je možné chápať lôžko, nočný stolík, skrinku a pod. Prijímateľ/lka má možnosť zariadiť si svoj súkromný priestor podľa vlastného uváženia tak, aby vyjadroval jeho/jej individualitu, zároveň však, aby svojimi požiadavkami neobmedzoval/a ostatných prijímateľov/lky. Vybavenie súkromných priestorov odráža funkčný stav prijímateľa/lky sociálnej služby. V prípade potreby sú vybavené polohovateľným lôžkom, širokými zárubňami dverí, vhodnými držiakmi, sú v nich prispôsobené toalety, je vhodne volené osvetlenie, priestory sú farebne odlišené, so zrozumiteľnými orientačnými prvkami.

Zamestnanci/kyne zariadenia sú povinní rešpektovať súkromné priestory prijímateľov/liek a nevykonávať v nich žiadnu činnosť bez ich prítomnosti. Výnimkou je len prípad, kedy správaním prijímateľa/lky dochádza k narušeniu alebo ohrozeniu ostatných prijímateľov/liek, spoločných priestorov alebo chodu celého zariadenia.

Spoločné priestory sú vymedzené ako priestory, ktoré používajú prijímatelia/lky spoločne. Ide napr. o chodby, jedáleň, spoločenskú miestnosť, herňu, televíznu miestnosť, kaplnku, fajčiareň, terasu či balkón. Aj spoločné priestory by mali svojim charakterom podčiarkovať „domáci“ ráz zariadenia. Technickým vybavením, ale aj inými faktormi, by mali korešpondovať s potrebami cieľovej skupiny, ktorej sa sociálna služba poskytuje.

Do prostredia pobytových sociálnych služieb patria ešte:

- priestory určené pre zamestnancov/kyne zariadenia. Väčšina z nich je v zásade dostupná aj prijímateľom/lkám sociálnych služieb, preto by mali tiež splňať požiadavky na bezbariérovosť.
- priestory s vyhradeným právom vstupu, do ktorých je vstup nielen prijímateľov/liek, ale každej neoprávnenej osoby buď regulovaný, alebo výslovne zakázaný. Ide o priestory s regulovaným pohybom osôb z bezpečnostných dôvodov. Typickým príkladom je kuchyňa, kotolňa, ale aj registratúra, miestnosť s liekmi a pod. Tie musia byť zreteľne, pre prijímateľov/lky sociálnych služieb aj zrozumiteľne, označené, respektíve musia byť vykonané opatrenia, aby sa do nich nedostali prijímatelia/lky so zníženou rozlišovacou schopnosťou.

Osobitným druhom priestoru sú evakuačné priestory, respektíve únikové cesty a prístupy k hasiacim prístrojom, lekárnike prvej pomoci, telefónu prvej pomoci a pod. (Repková K., 2015, s.151-161).

## **Prostredie denných a krátkodobých pobytov**

V zariadeniach, v ktorých sa sociálne služby poskytujú ambulantnou formou, platia rovnaké zásady, ako v spoločných priestoroch pobytových služieb. Aj v takýchto zariadeniach sú však priestory, ktoré majú intímnejší charakter a možno ich považovať za „súkromné“. Keďže sú však používané len krátkodobo, nemusí byť kladený taký dôraz na individuálny charakter priestoru podľa predstáv a požiadaviek jednotlivých prijímateľov/liek tak, ako je to v pobytových zariadeniach. Spoločné priestory je potrebné zariadiť primárne s ohľadom na povahu dennej činnosti, ktorú vykonávajú prijímatelia/lky danej sociálnej služby (inšpirácie vid' napr. Doporučený, 2015; Zavádění: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>). Prevádzkové podmienky - príklade dobrej praxe (využitelnosť príkladov samozrejme závisí od cieľovej skupiny a účelnosti)

- Izby sú vybavené samostatnými zariadeniami na osobnú hygienu (toaleta a kúpeľňa s bezbariérovým sprchovým prístupom vhodne vybavené držadlami).
- Izby majú samostatné TV pripojenie a pripojenie na internet.
- Poskytovateľ umožňuje, aby si prijímateľ/lka vybavil/a izbu svojim zariadením a nábytkom, zohľadňujúc však pravidlá kvalitnej a bezpečnej sociálnej služby.
- Prijímateľ/lka má na izbe k dispozícii uzamykateľnú skriňu, resp. trezor na uloženie cenností.
- Teplotu na izbe si prijímateľ/lka môže podľa potreby regulovať.
- Poskytovateľ má stanovené a zdôvodnené, ktoré vybavenie a zariadenie nemôže byť akceptované (napr. posteľ nevhodná pre starostlivosť, malé koberce z dôvodu pošmyknutia).

- Spoločné priestory sú z dôvodu zlepšenia orientácie farebne odlišené. Jednotlivé miestnosti sú prehľadne a zrozumiteľne označené.
- Prijímateľ/ľka má vytvorený súkromný priestor pre nerušené prijatie návštevy.
- Spoločné priestory a ich vybavenie nábytkom vyhovujú potrebám osôb so zníženou mobilitou, príp. používajúcim náročnejšie pomôcky.
- Spoločné priestory sú vybavené tak, že si prijímateľ/ľka môže sám/a pripravovať jednoduché jedlá a nápoje.
- Prijímateľ/ľka má možnosť vybrať si z viacerých druhov jedál (nie v prípade osobitných diétnych režimov).
- V prípade, že má poskytovateľ izby určené pre viac osôb, tieto sú pre zabezpečenie intimity pri vykonávaní hygienických úkonov vybavené zástenami alebo paravánmi.
- Prijímateľ/ľka má dostupné signalizačné zariadenie, ktorým môže privolať personál.
- Zamestnanci majú farebné oblečenie (Repková K., 2015, s.151-161).

## **4.2 Kritérium: Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunitu a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audio alebo video záznam, internetová stránka)**

### **Príslušný štandard**

Pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje poskytovateľ sociálnej služby také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.

### **Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)**

Poskytovanie informácií podľa stanoveného štandardu je determinované viacerými účelmi a právnymi predpismi:

- ide o záväzky poskytovateľov podporovať informované rozhodnutia záujemcov/kýň o sociálnu službu, prijímateľov/liek a ich rodín (ustanovenie §6 ods. 2 písm. b) zákona o sociálnych službách),
- právo širokej verejnosti mať sprístupnený vymedzený okruh informácií týkajúcich sa subjektov konajúcich vo verejnom záujme, teda aj poskytovateľov sociálnych služieb (ustanovenie §96 zákona o sociálnych službách v nadväznosti na zákon č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v ZNP),
- potrebu poskytovateľa vyhodnocovať systematicky súladnosť svojho vlastného vývoja a cieľov s potrebami prijímateľov/liek sociálnych služieb (v nadväznosti na K2.10),
- povinnosť poskytovateľov sociálnych služieb poskytovať súčinnosť a informácie iným subjektom angažovaným v sociálnych službách v rozsahu ustanovenom zákonom (ustanovenie §97 zákona o sociálnych službách),
- povinnosť poskytovateľov viesť evidenciu prijímateľov/liek sociálnej služby (s osobitnými ustanoveniami pre sociálne služby krízovej intervencie, pre poskytovanie sociálneho poradenstva, opatrovateľskej služby, prepravnej služby a tlmočnickej služby; ustanovenie §95 zákona o sociálnych službách),

- neverejný poskytovateľ raz štvrt'ročne predkladá obci alebo VUC vybrané údaje o fyzických osobách v súvislosti so sociálnou službou (ustanovenie §94c ods. 3 zákona o sociálnych službách),
- zákon č. 122/2013 o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v ZNP,
- zákon č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v ZNP (Repková K., 2015, s.151-161).

### **Príslušný indikátor**

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe na mieste, na ktorom sú sociálne služby poskytované, v miestnej komunite a na verejnosti a podľa neho postupuje. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe. Informácie o sociálnej službe sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu. Na poskytovanie informácií o sociálnej službe sú použité, v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie. Poskytovateľ sociálnej služby si overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách a získané poznatky aktívne premieta do informačnej stratégie.

### **Determinujúca dokumentácia poskytovateľa**

Na účely napĺňania štandardu má poskytovateľ písomne vypracovaný dokument „Informačná stratégia poskytovateľa“. Dokument je súčasťou strategických dokumentov poskytovateľa a primárne vychádza z jeho zakladajúcich dokumentov, v ktorých definuje svoju víziu, poslanie a ciele. Informačná stratégia napomáha definovanú víziu, poslanie a ciele naplniť.

Okrem toho poskytovateľ vedie:

- register podaní (žiadostí) podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám a spôsobu ich vybavenia, ak je povinnou osobou v zmysle zákona o slobodnom prístupe k informáciám.
- evidenciu prijímateľov/liek sociálnej služby (s osobitnými ustanoveniami pre ustanovené sociálne služby) (Repková K., 2015, s.151-161).

### **Praktické naplnenie štandardu**

Nad rámec povinností a postupov ustanovených v súvislosti s K2.7 je poskytovateľ zaviazaný spracovať vlastnú Informačnú stratégiu, v ktorej by mal:

- vymedziť okruh relevantných informácií, dát a poznatkov nazhromaždených počas výkonu sociálnej služby vo vzťahu k vízii, poslaniu a cieľom organizácie,
- spôsoby využívania informácií, dát a poznatkov pre:
  - vlastné interné (nezverejnené) účely,
  - zvýšenie informovanosti záujemcov/kýň o sociálnu službu, jej prijímateľov/liek a ich rodín (cez webové sídlo, vydávanie vlastného časopisu, letákov, príspevkov v odbornej tlači),
  - širší vlastný marketing a donorské účely (poskytovanie informácií, dát a poznatkov voči dôležitým subjektom a voči širšej verejnosti),

- pôsobenie v role aktívneho komunitného subjektu (zapájanie sa do aktivít komunity, organizovanie komunitných aktivít),
- spôsoby a miesta zverejňovania informácií, dát a poznatkov (napr. na vlastnom webovom sídle, vo vlastných priestoroch, v priestoroch iných verejných subjektov),
- spôsoby zapájania prijímateľov/liek a ich rodín, príp. iných významných jednotlivcov a subjektov do tvorby materiálov informujúcich o poskytovateľovi a jeho sociálnej službe (napr. do informačných materiálov zakomponovávať autentické hodnotiace výroky prijímateľov/liek a ich rodín, príp. iných dôležitých subjektov získavaných systematickou, ale i náhodnou evalvačnou činnosťou),
- metódy overovania dostupnosti poskytovaných informácií, dát a poznatkov a ich následného premietania do revidovanej Informačnej stratégie,
- plán osobitných opatrení zameraných na otvorenú informačnú stratégiu poskytovateľa (napr. organizovanie pravidelnej ankety o poskytovateľovi v komunite),
- osoby zodpovedné za realizáciu agendy informačnej stratégie a implementácie plánu opatrení,
- pravidelné vyhodnocovanie účinnosti Informačnej stratégie ako nástroja naplňania vízie, poslania a cieľov organizácie.

Za účelom zefektívnenia vlastnej Informačnej stratégie poskytovateľ využíva dostupné informačné technológie (Repková K., 2015, s.151-161).

### **4.3 Kritérium: Vypracovanie výročnej správy alebo záverečného účtu**

#### **Príslušný štandard**

Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a tohto zákona. Poskytovateľom, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou alebo vyšším územným celkom má písomne vypracovaný záverečný účet v súlade so všeobecne záväznými predpismi (§ 16 zákona č. 583/2004 Z.z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy). Výročná správa alebo záverečný účet sú verejne prístupné, zverejnené v určenom termíne a sú v zrozumiteľnej forme.

Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)

Štandard sa právne opiera o viacero právnych predpisov, najmä o:

- zákon o sociálnych službách v ustanovení §67a upravuje povinnosti poskytovateľa v oblasti vedenia účtovníctva a spracovávanía výročnej správy o činnosti a hospodárení. Povinnosťou sú viazaní neverejní poskytovatelia sociálnej služby a poskytovatelia, ktorými sú právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom. Výročná správa slúži pre vyšší územný celok na posúdenie, či poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu, na ktorej poskytovanie bol zapísaný do registra, a či neprestal spĺňať finančné podmienky ustanovené zákonom na poskytovanie sociálnej služby. Kontrolná pôsobnosť iných orgánov nie je touto činnosťou dotknutá,
- zákon č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v ZNP. V ustanovení §20 zákona sa uvádza, že „Výročná správa obsahuje účtovnú závierku za účtovné obdobie, za ktoré sa vyhotovuje výročná správa, a správu audítora k tejto účtovnej závierke, ak osobitný predpis neustanovuje inak. Výročná správa účtovnej jednotky musí poskytovať verný a pravdivý

obraz a súlad výročnej správy s účtovnou závierkou účtovnej jednotky musí byť overený audítorom do jedného roka od skončenia účtovného obdobia“,

- zákon č. 583/2004 Z.z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy, ktorý v ustanovení §16 zákona zaväzuje obec a vyšší územný celok po skončení rozpočtového roka súhrnne spracovať údaje o rozpočtovom hospodárení do záverečného účtu obce a záverečného účtu vyššieho územného celku,
- zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. V ustanovení § 26 ods. 9 zákona uvádza, že „Rozpočtové organizácie a príspevkové organizácie vedú účtovníctvo, zostavujú a predkladajú účtovnú závierku podľa osobitného predpisu.38) Štátne rozpočtové organizácie a štátne príspevkové organizácie sú povinné na žiadosť ministerstva financií alebo správcu kapitoly predložiť aj ďalšie údaje z účtovníctva“ (Repková K., 2015, s.162-175).

### **Príslušný indikátor**

Výročná správa alebo záverečný účet poskytuje prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti relevantné, zrozumiteľné a hodnoverné informácie o činnosti a hospodárení poskytovateľa sociálnej služby za obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka. Poskytovateľ sociálnej služby má presne definovaný proces prípravy a spracovania výročnej správy v súlade so zákonom a určených zamestnancov zodpovedných za tento proces. Výročná správa alebo záverečný účet sú dostupné v tlačenej podobe na obvyklom a všeobecne prístupnom mieste v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a v elektronickej podobe na webovom sídle poskytovateľa sociálnej služby.

### **Determinujúca dokumentácia poskytovateľa**

Pre účely naplňania príslušného štandardu má poskytovateľ spracovaný postup určujúci proces prípravy a spracovania výročnej správy, rovnako má určených zamestnancov/kynezodpovedných za proces prípravy a spracovania výročnej správy. Podpornú dokumentáciu nedeterminujúceho charakteru tvoria napríklad:

- účtovníctvo vedené v zmysle platnej legislatívy (dokladované ročnou účtovnou závierkou),
- zabezpečený audit účtovnej závierky (dokladované správou audítora), ak je audit povinný,
- zverejnené výročné správy spracované podľa zákonom stanovených náležitostí na svojom webovom sídle,
- účtovné závierky zverejnené vo verejnej časti Registra účtovných závierok Ministerstva financií SR v stanovenom termíne,
- • vedenú evidenciu o rozličných aspektoch poskytovania sociálnej služby (napr. o prijímateľoch/ľkách sociálnej služby podľa §95 zákona) (Repková K., 2015, s.162-175).

### **Praktické naplňanie štandardu**

V rámci praktického naplňania štandardu poskytovateľ zabezpečuje viacero dôležitých aktivít:

- povinnosťou poskytovateľa je vypracovať a uložiť do verejnej časti registra účtovných závierok výročnú správu o svojej činnosti a hospodárení, a to v ustanovenej lehote do 15. júla nasledujúceho kalendárneho roka,

- výročná správa musí obsahovať zákonom ustanovené náležitosti tak, aby dokument poskytoval pravdivý a verný obraz o činnosti a hospodárení poskytovateľa v príslušnom kalendárnom roku. Zákon stanovuje, že výročná správa obsahuje najmä:
  - prehľad o poskytovaní sociálnej služby a o inom predmete činnosti alebo podnikania vykonávaných poskytovateľom v kalendárnom roku,
  - ročnú účtovnú závierku a zhodnotenie základných údajov v nej obsiahnutých,
  - výrok audítora k ročnej účtovnej závierke, ak ju audítor overoval,
  - prehľad o príjmoch (výnosoch) a výdavkoch (nákladoch) poskytovateľa,
  - prehľad príjmov v členení podľa zdrojov,
  - stav a pohyb majetku a záväzkov,
  - ekonomicky oprávnené náklady na jedného prijímateľa/lku sociálnej služby podľa druhu poskytovanej sociálnej služby za kalendárny rok.
- ročná účtovná závierka musí byť overená audítorom iba vo vybraných prípadoch, a to:
  - ak príjmy z verejných prostriedkov v roku, za ktorý je ročná účtovná závierka zostavená, prekročia sumu 33 193 eur,
  - ak všetky príjmy poskytovateľa sociálnej služby prekročia sumu 165 969 eur,
- pre účely spracovania uvedených dokumentov poskytovateľ určí zodpovednú osobu/osoby, ktorá má/ktoré majú uvedenú činnosť obsiahnutú vo svojej pracovnej náplni; zodpovedná osoba/y aktívne spolupracuje so všetkými organizačnými úsekmi poskytovateľa, ktoré predkladajú podklady pre spracovanie výročnej správy podľa stanovenej štruktúry,
- poskytovateľ zabezpečí, aby mali všetci zamestnanci/kyne možnosť ovplyvniť obsah výročnej správy, vyjadriť sa k jej finálnej verzii a aby bola pre nich dostupná,
- poskytovateľ dbá, aby bola výročná správa spracovaná zrozumiteľne pre všetky možné cieľové skupiny, ktoré sa s ňou chcú oboznámiť,
- poskytovateľ sprístupní schválenú výročnú správu na svojom webovom sídle, vo vlastných priestoroch na dostupnom mieste,
- poskytovateľ využíva výročnú správu za jednotlivé kalendárne roky ako jeden z podkladov pre napĺňanie vlastnej komunikačnej a marketingovej stratégie voči rozličným cieľovým skupinám (regionálnym a lokálnymi tvorcom politik, donorom, odborným skupinám, širokej verejnosti ako potenciálnej klientely sociálnej služby) (Repková K., 2015, s.162-175).

## 4.4 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

### Príslušný štandard

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.

### Determinujúca dokumentácia (širší právny rámec štandardu)

Štandard vychádza z nasledovných právnych predpisov:

- zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v ZNP,
- zákona č. 40/1964 Z.z. (Občiansky zákonník) v ZNP

V §§628 – 630 OZ sa upravuje, že darovacou zmluvou darca niečo bezplatne prenecháva alebo sľubuje obdarovanému a tento dar alebo sľub bezplatne prijíma. Základnými pojmovými znakmi darovacej zmluvy je:

- definícia predmetu daru (predmetom darovania môžu byť peniaze, hnuiteľné veci, nehnuteľné veci, spoluvlastnícke podiely k hnuiteľným alebo nehnuteľným veciam, byty a nebytové priestory, pokiaľ to ich povaha pripúšťa, aj práva alebo iné majetkové hodnoty),
- bezplatnosť (obdarovaný nie je viazaný poskytnúť protihodnotu),
- dobrovoľnosť (predmet daru poskytne darca bez právnej povinnosti),
- zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v ZNP (upravuje spôsob vedenia daru v účtovníctve organizácie),
- zákon č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov v ZNP (upravuje vymedzenie daru na daňové účely).

### **Príslušný indikátor**

Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, 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.

### **Determinujúca dokumentácia poskytovateľa**

Pre účely napĺňania príslušného štandardu má poskytovateľ spracované určité dokumenty, najmä:

- písomne vypracovanú smernicu o prijímaní peňažných alebo nepeňažných darov, vrátane darov nepatrnej hodnoty (upravuje napr. postup prijatia, odmietnutia alebo vrátenia daru, ale aj maximálnu výšku pre dar nepatrnej hodnoty, či vymedzenie toho, čo je za vymedzených okolností neprijateľné ako dar; rovnako vymedzuje oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia darov a opatrení na predchádzanie vzniku takýchto konfliktov),
- smernica o vedení účtovníctva a obehu účtovných dokladov alebo analogické pravidlá pre účtovanie,
- vypracovaný vzor darovacej zmluvy,
- určené osoby zodpovedné za agendu prijímania darov,
- vedenú evidenciu darovacích zmlúv (Repková K., 2015, s.162-175).

### **Praktické napĺňanie štandardu**

Povinnosťou poskytovateľa sociálnej služby je písomne vypracovať transparentné postupy a pravidlá prijímania a použitia darov. Tieto by mali obsahovať určité pravidlá zabezpečujúce elimináciu možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia darov:

- poskytovateľ môže prijať peňažný alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa,



- poskytnutý dar môže poskytovateľ použiť len na účel určený darcom v písomnej darovacej zmluve. Ak účel nie je darcom v písomnej darovacej zmluve bližšie špecifikovaný, peňažný alebo nepeňažný dar sa použije v súlade s predmetom činnosti definovaným v zriaďovacej listine alebo zakladacej listine poskytovateľa alebo v súlade so zámermi poskytovanej sociálnej služby,
- poskytovateľ nemôže podmieniť uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a poskytovanie sociálnej služby alebo jej súčasťou poskytnutím peňažného alebo nepeňažného daru,
- poskytovateľ má písomne stanovený proces rozhodovania o prijatí, neprijatí alebo vrátení daru a má určené zodpovedné osoby, ktoré sa na tomto procese zúčastňujú.

Za účelom predchádzania možným konfliktom záujmov vyplývajúcim z prijatia peňažného alebo nepeňažného daru má poskytovateľ definované oblasti možných konfliktov záujmov:

- Zameranie sociálnej služby

Prijatie daru nemôže obmedziť alebo presmerovať činnosť alebo zameranie poskytovaných sociálnych služieb spôsobom, ktorý by nebol v súlade s potrebami prijímateľov/liek alebo so zakladajúcimi dokumentmi poskytovateľa.

- Obsah a rozsah sociálnej služby

Prijatie daru nemôže obmedzovať rozsah a obsah sociálnej služby poskytovanej iným prijímateľom/lkou,

- Práva prijímateľov/liek

Prijatie daru nemôže obmedzovať práva prijímateľov/liek, nedarcov/kýň).

- Kategorizácia prijímateľov/liek

Prijatie daru nemôže viesť k poskytovaniu neprimeraného nadštandardu jednotlivému prijímateľovi/lke alebo skupine prijímateľov/liek, a teda k akejsi „kategorizácii“ prijímateľov/liek, k tvorbe „elity“.

K opatreniam ustanoveným na predchádzanie vzniku možných konfliktov záujmov z prijímania darov patrí najmä:

- zverejňovanie postupu pri prijímaní darov na dostupnom mieste a formou zrozumiteľnou pre prijímateľov/lky, ich rodiny,
- ustanovenie spôsobu transparentného zverejňovania prijatých peňažných a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažných alebo nepeňažných darov v súlade s platnou legislatívou (Repková K., 2015, s.162-175).

## Obsah

### 1. Teoretické a legislatívne východiská kvality sociálnych služieb

#### 1.1. Všeobecné princípy kvality a požiadavky na sociálne služby

1.2. Zavádzanie princípov kvality do sociálnych služieb – r/evolúcia odborných východísk a mechanizmov

1.3. Tri aspekty kvality v sociálnych službách

1.4. Základné legislatívne východiská kvality sociálnych služieb

2. Oblasti kvality sociálnych služieb

2.1. Prvá oblasť – Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

2.2. Druhá oblasť – Procedurálne podmienky

2.3. Tretia oblasť – Personálne podmienky

2.4. Štvrtá oblasť – Prevádzkové podmienky

### **Použitá literatúra**

1. Repková, K., 2015. Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská, Bratislava, 2015, s.181.