Nové štandardy pre vybrané druhy sociálnych služieb

(s dôrazom na služby podmienené odkázanosťou)

Mgr. Lýdia Brichtová, PhD.

Ing. Mária Filipová

január a marec 2023

Obsah

- Legislatívne a iné východiská
- Aké zásadné zmeny priniesla novela zákona č.345/2022 Z.z. o inšpekcii v sociálnych veciach pre štandardy kvality
- Dôvody včlenenia oblasti základných ľudských práv a slobôd do 3 oblastí
- Východisko nových štandardov - Dobrovoľný európsky rámec pre kvalitu sociálnych služieb
- WHO QualityRights Toolkit a štandardy kvality
- Definícia štandardov kvality

Obsah

- Ciele sociálnych služieb, ich rôznorodosť a podmienky kvality
- Čo určuje kvalitu?
- Ciele sociálnych služieb
- Východiská merania kvality sociálnych služieb prostredníctvom štyroch dimenzií kvality
- Zložitosť merania kvality v sociálnych službách / 1 a 2
- Vzťah merania výkonnosti a spokojnosti v SS
- Kľúčové zásady dokumentácie

Obsah

- Manažovanie systému kvality
- Štandardy kvality v kontexte druhov sociálnych služieb
- Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd
- Procedurálne štandardy kvality
- Personálne štandardy kvality
- Prevádzkové štandardy kvality

Legislatívne a iné východiská

- **Medzinárodné zmluvy** (napr. OSN Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím, OSN Dohovor o právach dieťaťa, Európskym dohovor o ľudských právach, Dohovor o ochrane proti mučeniu a inému krutému, neľudskému alebo ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestaniu a ďalšími)
- **WHO Quality Right toolkit**
- **Dobrovoľný európsky rámec pre kvalitu sociálnych služieb**
- **Zákon č.345/2022 Z.z**. o inšpekcii v sociálnych veciach
- **Zákon č.448/2008 Z.z**. o sociálnych službách
- **Zákon č. 10/1996 Z.z.** o kontrole v štátnej správe
  (vybrané základné pravidlá, napr. pri obsahových náležitostiach protokolu o výsledku správneho dozoru, prerokovaní protokolu, preverovaní námietok dozorovaného subjektu ku zisteniam zo správneho dozoru)

Aké zásadné zmeny priniesla novela zákona č.345/2022 Z.z. o inšpekcii v sociálnych veciach pre štandardy kvality

Zmena pojmov, podmienok a pôsobnosti vo vzťahu k štandardom kvality

- Pojem podmienky kvality zmenený na štandardy kvality
- Kvalita SS podľa novej prílohy č.2 sa **už nehodnotí**, ale vykonáva sa **dozor nad dodržiavaním osobitných predpisov / inšpekcia** (zákon č.448/2008 vrátane Prílohy č.2) pri
  - 1. **poskytovaní sociálnych služieb** v rozsahu
    - 1a. plnenia povinností poskytovateľa
    - 1b. plnenia povinnosti vykonávať činnosti, ktoré majú charakter SS, len na základe registrácie
  - **b) vyvodzovanie zodpovednosti za porušovanie povinností ustanovených týmto zákonom a osobitnými predpismi**

Aké zásadné zmeny priniesla novela zákona č.345/2022 Z.z. o inšpekcii v sociálnych veciach pre štandardy kvality

- Hodnotenie podmienok kvality (13. časť, pôvodný § 104) vypustené
- **Neuplatňuje sa: Hodnotiaca škála, t.j. ani bodovanie, ktoré je nahradené slovným vyjadrením.**

Dôraz sa kladie na VÝSLEDOK, t. j. aká je kvalita poskytovanej sociálnej služby v realite vo vzťahu ku klientovi, ako sú realizované práva klientov (hlavne podľa § 6) nie ako ste ku kvalite dospeli (proces/spôsob), nie je dôležité aké druhy a obsahy dokumentov sú, koľko ich máte a pod.

Aké zásadné zmeny priniesla novela zákona č.345/2022 Z.z. o inšpekcii v sociálnych veciach pre štandardy kvality

- Zákonodarca neurčuje podmienky spôsob/spracovanie relevantných dokumentov
- kritérium a štandard sa z hľadiska dosiahnutého výsledku **porovnáva so skutkovým stavom, t. j. či tento stav je v súlade s právnymi predpismi, ktoré má poskytovateľ dodržiavať**
- T. j. dôležité bude, či procesy/spôsoby, akými poskytovateľ dospel k výsledku sú v súlade s dodržiavaním podmienok **pre napĺňanie základných ľudských práv a slobôd a podmienkami zákona o sociálnych službách**

Aké zásadné zmeny priniesla novela zákona č.345/2022 Z.z. o inšpekcii v sociálnych veciach pre štandardy kvality

Dôvod zmeny: **dosiahnuť** žiadaný cieľ, t.j. **kvalitu** v jednotlivých oblastiach kvality je **možné viacerými rôznymi spôsobmi**, ale aj:

- možnosť **flexibilne si nastaviť podmienky manažovania služby** s orientáciou na prijímateľa a to aj s ohľadom na špecifiká druhov SS
- vytvoriť a implementovať **vlastný interný samohodnotiaci systém zvyšovania kvality**.

- Tento model dozoru zohľadňuje aj **skúsenosti z vykonávania inšpekcií v oblasti sociálnych vecí v iných krajinách** (napr. Česká republika, Anglicko, Škótsko, Írsko)

Aké zásadné zmeny priniesla novela zákona č.345/2022 Z.z. o inšpekcii v sociálnych veciach pre štandardy kvality

Východisko nových štandardov:

- odporúčania **Dobrovoľného európskeho rámca pre kvalitu sociálnych služieb**, ktorý akcentuje **zásady kvality** vzťahujúce sa na sociálne služby a to najmä na:
  - **na poskytovanie sociálnych služieb**
  - **vzťahy medzi poskytovateľmi a prijímateľmi SS**
  - **vzťahy medzi poskytovateľmi služieb**
  - **vzťahy medzi verejnými orgánmi a ďalšími zainteresovanými stranami a akcent je aj na personálne a priestorové podmienky**

- *Dobrovoľný európsky rámec pre kvalitu sociálnych služieb* (2010) Brusel: Výbor pre sociálnu ochranu. Dostupné on-line: https://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=SK&f=ST%2016319%202010%20INIT

Aké zásadné zmeny priniesla novela zákona č.345/2022 Z.z. o inšpekcii v sociálnych veciach pre štandardy kvality

Nové členenie štandardov:

- Máme už iba 3 oblasti:
  - **Procedurálne štandardy,**
  - **Personálne štandardy a**
  - **Prevádzkové štandardy**

Príloha č.2 však **vychádza z predchádzajúcich podmienok kvality** a štandard je definovaný z úrovne najvyššieho dosiahnuteľného **bývalého indikátora** daného kritéria

Aké zásadné zmeny priniesla novela zákona č.345/2022 Z.z. o inšpekcii v sociálnych veciach pre štandardy kvality

- **indikátory kvality boli vypustené,** lebo v dozore nemáme hodnotiaci mechanizmus pre rôzne úrovne napĺňania jednotlivých štandardov

- **máme Kritérium a následne definovaný jeho štandard**

- **Oblasť ľudsko-právnych štandardov je premietnutá do týchto 3 oblastí, ktoré sú doplnené a presnejšie vypracované**

Dôvody včlenenia oblasti základných ľudských práv a slobôd do 3 oblastí

- Problémy v aplikačnej praxi pri hodnotení podmienok kvality SS
- Oblasť základných ľudských práv nebolo možné samostatne vyhodnotiť, lebo sme museli posudzovať a vyhodnocovať aj plnenia kritérií v ostatných oblastiach
- Znamenalo to opakované znižovanie bodového hodnotenia za tie isté konštatované nedostatky

Pôsobnosť MPSVR v oblasti inšpekcie v sociálnych veciach (§ 3)

vypracúva a na svojom webovom sídle **zverejňuje**

1. **plán dozornej činnosti** na nasledujúci kalendárny rok
2. **hodnotiacu správu o výsledkoch inšpekčnej činnosti** za predchádzajúci kalendárny rok

Pôsobnosť MPSVR v oblasti inšpekcie v sociálnych veciach (§ 3)

3. **PODROBNOSTI POSTUPU pri uplatňovaní tohto zákona** a osobitných predpisov v súvislosti s výkonom inšpekcie v sociálnych veciach

Cieľ postupov:

- **jasne, zrozumiteľne a detailne určovať, akým spôsobom sa inšpekcia vykonáva, ako sa vyhodnocujú jednotlivé zistenia, jednotná interpretácia a aplikácia**
- **List SocioFóra p. ministrovi PSVR s požiadavkou zverejniť podrobné postupy (nie tajné) bol odoslaný**

Aké nové a kde boli včlenené štandardy ľudských práv a slobôd ?

Procedurálne štandardy:

- ochrana pred zlým zaobchádzaním;
- právo slobodne komunikovať;
- právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou;
- právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony; dôverník v sociálnych službách

Aké nové a kde boli včlenené štandardy ľudských práv a slobôd ?

Personálne štandardy:

- Personál poskytovateľa sociálnych služieb je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnych služieb

Aké nové a kde boli včlenené štandardy ľudských práv a slobôd ?

Prevádzkové štandardy:

- Prijímateľom pobytových sociálnych služieb je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám a pod.

WHO QualityRights Toolkit a štandardy kvality

- **Súčasné štandardy** (osobitne v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd) sú vypracované v súlade s nástrojom **WHO QualityRights Toolkit** [1)] **s tým, že sú aplikované** vybrané **princípy a kritériá tohto nástroja** a následne formulované aj vybrané kritériá a príslušné štandardy v oblasti základných ľudských práv a slobôd v Prílohe č.2
- Tento nástroj (vypracovaný a využívaný WHO) slúži na **monitorovanie aplikácie Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím do praxe** poskytovateľov zdravotnej a sociálnej starostlivosti (bol využívaný aj NP DI)
- **Cieľ:** konkretizovať, **ako sa** v praxi pri poskytovaní SS **premietne uplatňovanie konkrétneho práva do povinnosti poskytovateľa SS**

[1)] *Sada nástrojov WHO QualityRights* *www.who.int/publications/i/item/9789241548410*

Ako sú definované štandardy kvality

Štandardy kvality

- tvorí **súbor kritérií**, **prostredníctvom ktorých je definovaná kvalita** poskytovania SS v oblasti jej procedurálneho, personálneho a prevádzkového zabezpečenia tak, **aby bolo prijímateľom sociálnej služby pri jej poskytovaní umožnené realizovať ich základné ľudské práva** v súlade s Ústavou Slovenskej republiky a medzinárodnými ľudsko-právnymi záväzkami Slovenskej republiky

(napr. Dohovorom OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím, Dohovorom o právach dieťaťa, Európskym dohovorom o ľudských právach, Dohovorom o ochrane proti mučeniu a inému krutému, neľudskému alebo ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestaniu a ďalšími)

- *Zdroj: Dôvodová správa k zákonu č.345/2022 Z.z.*

Aké zásadné zmeny priniesla novela zákona č.345/2022 Z.z. o inšpekcii v sociálnych veciach pre štandardy kvality

- „dohľad nad poskytovaním sociálnych služieb“ nahrádzajú slovami „**kontrolnú činnosť vo veciach sociálnych služieb“.** (§ 1)

V § 9 odsek 8

- „(8) Poskytovateľ sociálnej služby **je povinný plniť štandardy kvality** poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2.
- Povinnosť poskytovateľa sociálnej služby plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby uvedené v prílohe č. 2

Právo na určenie dôverníka

V I. oblasti **1.15 kritéria sa nevzťahuje na SS poskytovanú ambulantnou formou** a na poskytovanie sociálnej služby:

- Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu,
- Opatrovateľská služba,
- Prepravná služba,
- Sprievodcovská služba a predčitateľská služba,
- Tlmočnícka služba,
- Sprostredkovanie tlmočníckej služby a OA,
- Požičiavanie pomôcok

III. oblasť: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

V **III. oblasti sa nevzťahuje** na sociálnu službu poskytovanú **terénnou formou** a na poskytovanie sociálnej služby:

- Prepravná služba, Sprievodcovská služba a predčitateľská služba, Tlmočnícka služba, Sprostredkovanie tlmočníckej služby, Sprostredkovanie osobnej asistencie, Požičiavanie pomôcok
- Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci, Krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií
- Odľahčovacia služba
- Pomoc pri výkone opatrovníckych práv a povinností
- Podpora samostatného bývania

Ciele sociálnych služieb, ich rôznorodosť a podmienky kvality

Sociálne služby

- **Sociálne služby** predstavujú mimoriadne dôležitú oblasť spoločnosti, ktorá silno **ovplyvňuje kvalitu života** každého človeka predovšetkým v nepriaznivých, ťažších životných situáciách.
- Rozsah a **kvalita sociálnych služieb** preukazuje mieru vyspelosti spoločnosti.
- Vyspelý štát sa prostredníctvom legislatívnych požiadaviek na poskytovateľov sociálnych služieb usiluje stanoviť a zabezpečiť **minimálnu úroveň kvality sociálnych služieb**.

Čo určuje kvalitu?

Kvalita služby
- medzinárodné dohovory, zákony, smernice, normy
- popisy činností
- **Individuálne plány**

Kvalita organizácie
- systémy riadenia
- personál
- priestorové podmienky

Spokojnosť zainteresovaných partnerov
- **prijímateľ služby – splnenie jeho očakávaní/požiadaviek**
- zamestnanci – uznanie výkonu/kariéra/bezpečnosť práce
- zriaďovateľ – kontinuita, ekonomické podmienky
- dodávatelia – korektný a partnerský vzťah
- spoločnosť – naplnenie základných zásad poskytovania SS

Pojem kvalita sa dá interpretovať dvojako:
- subjektívne
- objektívne

Zdroj: Kvalita v sociálni práci a sociálních službách, Grada Publishing, Praha 2014

Ciele sociálnych služieb

Hodnotová základňa kvality

- podporovať nezávislosť a autonómiu prijímateľov sociálnych služieb,
- podporovať začleňovanie a integráciu všetkých, ktorí ich využívajú,
- majú vychádzať z rešpektovania individuálnych potrieb prijímateľov („jedno riešenie nemôže sedieť všetkým“),
- majú byť založené na partnerskej spolupráci rozličných subjektov,
- majú byť kvalitné,
- majú byť založené na rovnosti bez diskriminácie.

Zdroj: Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská, Bratislava 2015

Slučka kvality - Systémové nástroje na správne nastavenie systému merania v službách sa opierajú o tzv. slučku kvality, ktorá je v súčasnosti využívaná ako základná schéma merania kvality v službách

Zdroj : https:// www.socialnaspolocnost.sk/wp-content/uploads/2014/02/015_Meranie-kvality-soc.sluzieb

Východiská merania kvality sociálnych služieb prostredníctvom štyroch dimenzií kvality

- **očakávaná kvalita** (Sought Quality)
  - úroveň kvality sociálnej služby, ktorá je očakávaná zákazníkom (prijímateľom služby) od poskytovateľa sociálnych služieb a ktorá je vyjadrená prostredníctvom požiadaviek zákazníka;
- **cieľová kvalita** (Target Quality)
  - úroveň kvality sociálnych služieb, ktorú chce poskytovateľ služby dosiahnuť a ktorú vyjadruje špecifikáciou služby a určenými cieľovými hodnotami svojich ukazovateľov výkonnosti a konfiguráciou systému poskytovania sociálnych služieb;
- **poskytovaná kvalita** (Delivered Quality)
  - úroveň kvality produkcie služby, ktorá je dosiahnutá vzhľadom na objektívne merané hodnoty konkrétnych ukazovateľov výkonnosti,
- **pociťovaná kvalita** (Perceived Quality)
  - dojem zákazníka o úrovni kvality sociálnej služby, ktorá mu je poskytovaná

Rozdiely medzi jednotlivými dimenziami kvality

- **miera spokojnosti zákazníka** – rozdiel medzi očakávanou a vnímanou kvalitou (meria sa na strane zákazníka, prípadne inej zainteresovanej strany – v prípade merania spokojnosti zainteresovanej strany);
- **mieru výkonnosti poskytovateľa sociálnych služieb** – úroveň dosiahnutia cieľov kvality služby – rozdiel medzi cieľovou kvalitou a poskytovanou kvalitou (meria sa na strane poskytovateľa sociálnych služieb);
- **stupeň schopnosti poskytovateľa sociálnych služieb zamerať úsilie do oblastí, ktoré sú pre zákazníka najdôležitejšie** – rozdiel medzi očakávanou kvalitou a cieľovou kvalitou.

Rozporuplnosť medzi objektívnou kvalitou služieb a subjektívne vyjadrenou spokojnosťou klienta

Subkultúrne prostredie

strata súvislosti so životnou úrovňou, ponukami, možnosťami celkového spoločenského prostredia

- nízky sociálny status prijímateľov SS
- nízke očakávania
- nedostatok príležitostí pre vlastné rozhodnutia.....
- obavy z nezvládnutia bežných situácií

klient vyjadruje spokojnosť aj s nepriaznivými životnými podmienkami

Zdroj: R. Shalock Kvalita života modely podpory, medzinárodná konferencia, 2020, Kvalita v sociálnych službách ako výzva, Prohuman, 2015

Zložitosť merania kvality v sociálnych službách/1

Príčiny:

- najmä prirodzene **sťažená komunikácia s prijímateľmi sociálnych služieb,** ktorí pre svoj momentálny stav často **nie sú schopní presne formulovať svoje požiadavky**
- **ich úlohu v tomto prípade preberá štát**, ktorý svojou **legislatívou stanovuje minimálnu požadovanú úroveň kvality**

Zložitosť merania kvality v sociálnych službách/2

Skutočne „pro klientsky“ orientovaná sociálna služba mala by byť tvorená v aktívnej komunikácii:

- s prijímateľmi, a to **bezprostredným**i (prijímateľmi sociálnej služby), ale **aj potenciálnymi**,
- resp. **relevantnými zainteresovanými stranami**, najmä rodinní príslušníci prijímateľa

Vzťah merania výkonnosti a spokojnosti v SS

Výstup

Výsledok

Dopad

Výstup

Je to**, čo preukázateľne a okamžite vyšlo z procesu poskytovania sociálnej služby a čo má aj preukázateľný vplyv na prijímateľa.**

V sociálnych službách je však meranie výstupov často neúmerne zložité a nákladné, pretože sa často môže opierať len o lepšie zdravotné výsledky, resp. kontrolu úplnosti realizácie predpísaných úkonov, čo však nepreukazuje na zlepšenie kvality života prijímateľa.

Výsledok

Je efekt, ktorý bol službou dosiahnutý, a to nielen na bezprostredného prijímateľa sociálnej služby, ale napr. aj na jeho rodinných príslušníkov. **Výsledok predstavuje teda to podstatné, na čo je sociálna služba zameraná**.

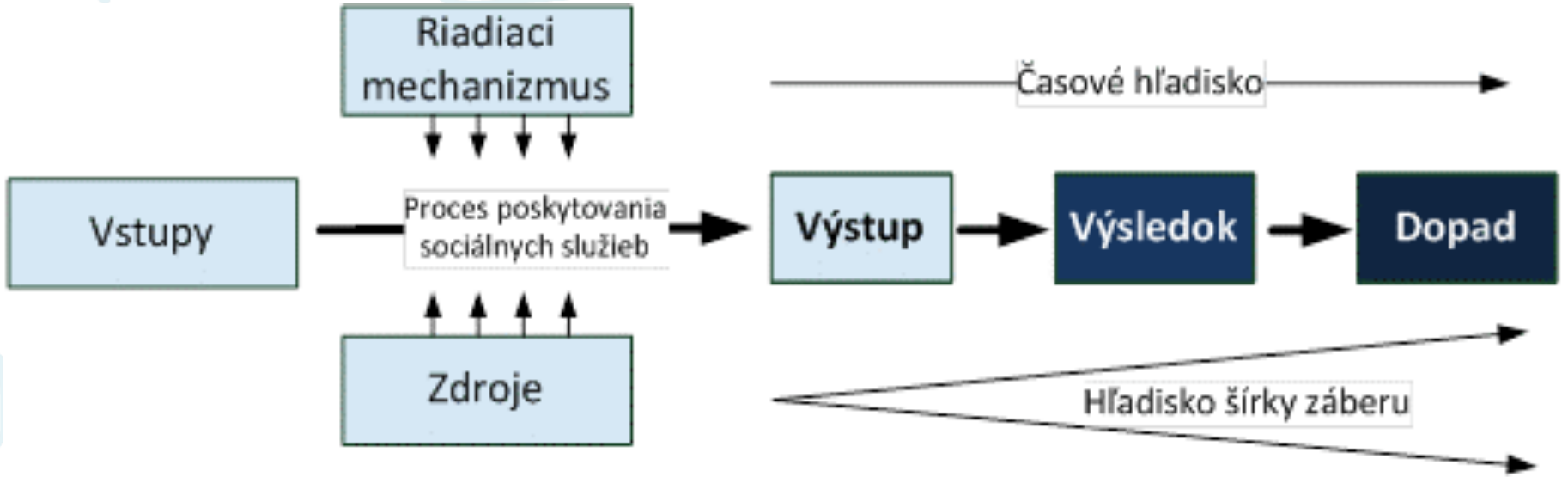
V sociálnych službách ide o zlepšenie kvality života prijímateľa, dlhodobé udržanie jeho dôstojnosti a zapojenia do prostredia.

Dopad

Je dlhodobejší dôsledok výsledku,

čo v sociálnych službách môže predstavovať napríklad zlepšené výkony rodinných príslušníkov u svojho zamestnávateľa v dôsledku zníženia nadmerného zaťaženia v domácom prostredí, lepšie vyhliadky ľudí v produktívnom veku na dôstojnú starobu pri fungujúcom systéme sociálnych služieb.

Časové hľadisko: výstup - výsledok - dopad



Zdroj : https:// www.socialnaspolocnost.sk/wp-content/uploads/2014/02/015_Meranie-kvality-soc.sluzieb

Kvalita „na papieri“ a v praxi

Kocman a Paleček, 2013 upozorňujú na 4 varianty formalizr

- Formalizmus ako nenaplnenie DI
- Formalizmus ako dôraz na súlad písomných postupov a p
- Formalizmus ako dôraz na predpisovanie praxe
- Formalizmus ako dokladovanie (dôraz na vykazovanie)

(Ne)rovnováha dokumentácie a praxe

Kľúčové zásady tvorby dokumentácie

„Nič o nás bez nás“

- Dokumentácia by mala **zodpovedať realite** poskytovanej sociálnej služby.
- Na jej tvorbe / revízii by mali **participovať** (v oblastiach, ktoré sa ich priamo dotýkajú)
  - pracovníci poskytovateľa sociálnych služieb – interný odborný tím
  - klientky a klienti (prijímatelia a prijímateľky SS)
- Dokumenty by mali / môžu **poznať** (v závislosti od ich obsahu)
  - pracovníci poskytovateľa sociálnych služieb,
  - klienti a klientky, ich rodinní príbuzní,
  - verejnosť (princíp transparentnosti)

Manažovanie systému kvality

Manažovanie systému kvality

Kvalitné sociálne služby robia primárne ľudia, ale potrebné je ich manažovanie vzhľadom na:

- ✓ jednotný prístup,
- ✓ spoločné ciele,
- ✓ odborné postupy,
- ✓ interdisciplinárne prepojenie,
- ✓ celostný (holistický) prístup k prijímateľom sociálnej služby,
- ✓ jednotnú dokumentáciu pri poskytovaní sociálnej služby.

Zdroj: Kvalita sociálnych služieb v kocke, 2015

Zamestnanec zodpovedný za kvalitu

- *Štandardy kvality nie sú one man/ woman show*
- *Vždy musí byť určená osoba, ktorá je zodpovedná za koordinovanie a manažovanie kvality. Obvykle si poskytovatelia vytvárajú pozíciu manažéra kvality*

Manažér kvality

- koordinuje činnosť implementačného tímu a pripomína im vlastné úlohy v rámci podmienok kvality,
- je zodpovedný za systém riadenej dokumentácie (vrátane jednotného štýlu, číslovania a prehľadnosti),
- koordinuje vytvorenie a aktualizáciu „príručky kvality“,
- pripomína pravidelnú evaluáciu.

Systém kvality v 4 vetách

1. Povedz, čo robíš !
2. Napíš, čo hovoríš!
3. Rob, čo máš napísané!
4. Zlepšuj to !

Pomôcka (príručka) pre napĺňanie štandardov kvality SS

„Dnes si nepamätáme, čo sme robili včera / pred týždňom / pred mesiacom“

- Vhodné je mať centrálne vedený dokument o štandardoch kvality a ich plnení v danej organizácii
- Pomôcka prehľadnosti napĺňania kritérií konkrétnych štandardov kvality
  - *jasné*
  - *stručné*
  - *vzájomne prepojené*
  - *prehľad o dokumentoch a iných „dôkazoch“*
  - *zaznamenaný proces vzniku a implementácie daného štandardu kvality*
  - *otvorené pre evaluáciu / revíziu*

Príklady z praxe

- **Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov**
  - *Webová stránka, nástenka, kancelárie*
- **Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu**
- **Periodicita vnútorného monitorovania**
- **Implementácia vzhľadom na zamestnancov**
  - *Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady)*
- **Implementácie vzhľadom na prijímateľov sociálnej služby**
  - *Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu)*
  - *Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu)*

Odporúčania

Ako zabezpečiť, aby vnútorné pravidlá (smernice) zodpovedali požiadavkám?

- Text smernice má byť **zrozumiteľný** všetkým, prílišná normatívnosť, snaha o „legislatívne vyjadrenie“ môže byť na škodu prijímateľov, pretože jej nebudú rozumieť
- V odôvodnených prípadoch je možné pripravovať smernice aj v spolupráci s prijímateľmi, či ich zástupcami. To isté platí v určitých prípadoch týkajúcich sa zamestnancov poskytovateľa

Zdroj: Zavádění standardu kvality sociálních služeb do praxe – Pruvodce poskytovatele, Praha 2002

Štandardy kvality v kontexte druhov sociálnych služieb

Štandardy kvality v kontexte druhov SS

Príloha č. 2 osobitne a samostatne neupravuje samostatne štandardy KSS pre jednotlivé druhy SS a cieľové skupiny

- *Napriek tomu sa jednotlivé druhy SS líšia z hľadiska zamerania, požiadaviek a podmienok*
- *Preto bude veľmi dôležité ako budú spracované podrobné postupy z úrovne sekcie inšpekcie sociálnych služieb MPSVaR, ktoré budú prihliadať na to, že druhy SS a cieľové skupiny majú svoje špecifiká, poslania, zamerania*

Štandardy kvality v kontexte druhov SS

- V ČR okrem národných štandardov kvality SS sa rozvíjajú tzv. **druhové štandardy kvality SS**, ktoré sa zameriavajú na špecifické druhy (komplexy sociálnych služieb). Druhové štandardy nadväzujú na štandardy sociálnych služieb, ale vymedzujú odlišnosti určitých druhov služieb.
  - Existujú napr. štandardy kvality občianskych poradní (AOP), štandardy podporovaného zamestnávania (ČÚPZ), štandardy pre rodinné poradne, pre chránené bývanie, pre včasnú starostlivosť a pod.
- MPSV ČR podporilo vznik odborných druhov štandardov získaním finančných prostriedkov na **metodiku pre tvorbu druhových štandardov.**
- MPSV ČR vydalo príručku aj pre užívateľov std 04 (mpsv.cz)

Zdroj: Kvalita v sociální práci a sociálních službách, Věra Malík Holasová, Praha 2014, (s.56)

Štandardy kvality v kontexte druhov SS

V SR v rámci projektov podporených zo zdrojov ESF boli spracované niektoré **druhové štandardy sociálnych služieb**

- Adam,P. et al. (2018) *Štandardy nízkoprahových denných centier* (NDC), Bratislava IA MPSVR, dostupné on-line: Standardy NDC brozura Jun2018 FINAL.pdf (gov.sk)
- Bartoš, R. et al. (2018) *Štandardy nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu* (NSSDR), Bratislava IA MPSVR, Dostupné on-line: Standardy NSSDR 2018 FINAL.pdf (gov.sk)
- Čerešníková, M. et al. (2018) *Štandardy komunitných centier* (KC), Bratislava IA MPSVR, dostupné on-line: Standardy komunitnych centier brozura ISBN.pdf (gov.sk)
- Ondrušová, E., Pružinská J. (2015) *Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách*, Bratislava IA ZaSI MPSVR SR https://www.minv.sk/swift_data/source/romovia/np_tsp/prilohy_oznamenia/Priloha_8_Oznamenia_Standardy_TSPaTP.pdf

- *Zdroj:* Odporúčaná literatúra dostupná online | (gov.sk) IA MPSVR SR, NP KSS

Štandardy kvality v kontexte druhov SS

V rámci realizácie NP KSS sa venuje pozornosť aj problematike **druhových špecifík v rámci štandardov kvality SS**. Projektový tím po dohode s MPSVaR druhové špecifiká pripravuje pre tieto skupiny sociálnych služieb:

- Pobytové a ambulantné SS pre staršie odkázané osoby
- Pobytové a ambulantné SS pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so ZP
- Terénne SS
- Sociálne služby krízovej intervencie
- Sociálne služby na podporu rodiny s deťmi

Zdroj: Návrh vybraných odborných aktivít k štandardom kvality v jednotlivých klastroch sociálnych služieb, Bratislava, august 2022, Repková

Návrh skupiny druhov sociálnych služieb	Osobitosť poslania, primárne zameranie
Pobytové a ambulantné sociálne služby pre staršie odkázané osoby	Identifikácia a aktivizácia prirodzených zdrojov, podpora dôstojnosti v odkázanosti na pomoc inej osoby, udržiavanie prirodzených sociálnych kontaktov
Pobytové a ambulantné sociálne služby pre deti, mladých ľudí a dospelé osoby so zdravotným postihnutím	Podpora sebaurčenia, sebaobhajoby, sociálnej inklúzie vo všetkých oblastiach života, prístupu k bežným službám, podpora občianskeho života, zvýšenie samostatnosti v živote
Terénne sociálne služby	Podpora zotrvania človeka v domácom prostredí, podpora samostatnosti, zvýšenie kvality života, odľahčenie rodiny
Sociálne služby krízovej intervencie	Podpora tvorby/ sanácie/ obnovy prirodzených zdrojov pre existenciu, zabraňovanie závislosti na sociálnej službe, zlepšovanie budúcich vyhliadok
Sociálne služby na podporu rodiny s deťmi	Podpora zosúlaďovania pracovného a rodinného života v rámci rodinného cyklu; včasná intervencia v rodine s dieťaťom so zdravotným postihnutím

Zdroj: Návrh vybraných odborných aktivít k štandardom kvality v jednotlivých klastroch/skupinách sociálnych služieb, Bratislava, august 2022, Repková

Terénna sociálna služba podmienená odkázanosťou – opatrovateľská služba

V čom je opatrovateľská služba špecifická?

- Poslanie – účel – udržateľnosť prijímateľa SS v prirodzenom (domácom) prostredí – má poskytovateľ vytvorené podmienky pre dlhodobú udržateľnosť (nie je to len prechodné riešenie pred inštitucionálnou formou pomoci?)
- Rôznorodosť prostredia pre výkon/poskytovanie OSL
- Dostupnosť opatrovateľskej služby v obciach vs. inšpekcia ???
- Štandard kladie „dôraz“ na výkon služby v teréne ...

Zdroj: Výstupy z diskusie z workshopu v rámci NP KSS, október 2022

Terénna sociálna služba podmienená odkázanosťou – opatrovateľská služba – proces opatrovania - príklad

1. Štúdium zmluvy a spisu klienta

zmluva	Oboznámená sociálna pracovníčka

2. Zostavenie (individuálneho) opatrovateľského plánu

Spis klienta	Individuálny opatrovateľský plán

3. Pridelenie opatrovateľky

(Individuálny) opatrovateľský plán	Zadelenie klientov OSL

Terénna sociálna služba podmienená odkázanosťou – opatrovateľská služba – proces opatrovania - príklad

Opatrovateľka

Poskytovanie opatrovateľských úkonov

(Individuálne) opatrovateľské plány klientov

Vedenie opatrovateľskej dokumentácie

Denné záznamy klientov

Tát
o
fot
ogr
afia

Terénna sociálna služba podmienená odkázanosťou – opatrovateľská služba – proces opatrovania - príklad

Prerušenie poskytovania OSL

krátkodobé	dlhodobé

Zmeny v poskytovaní OSL

Dodatok k zmluve o poskytovaní Osl	Zmeny v zadelení klientov

Týždenná pracovná porada

Zadelenie klientov OSL	Záznam z pracovnej porady

Terénna sociálna služba podmienená odkázanosťou – opatrovateľská služba – proces opatrovania - príklad

Riadenie zmien v zadelení klientov OSL

Požiadavky klientov a opatrovateliek	Zmeny v zadelení klientov

Kontrolná činnosť opatrovateliek a zisťovanie spokojnosti

Plán kontrolnej činnosti a rozposlané dotazníky	Záznam z kontrolného šetrenia a vypísané dotazníky spokojnosti

Výber úhrad za OSL

Dokumentácia klienta, zmluva	Pokladničné doklady

Terénna sociálna služba podmienená odkázanosťou – opatrovateľská služba – proces opatrovania - príklad

Ukončenie OSL

Žiadosť o ukončenie poskytovania OSL

Dohoda o ukončení poskytovania OSL

Úmrtie klienta

Uplynutie dohodnutej doby

Ukončenie na vlastnú žiadosť

Ukončenie výpoveďou zmluvy

Terénna sociálna služba podmienená odkázanosťou – opatrovateľská služba – proces opatrovania - príklad

Dokumentácia, smernice a tlačivá k opatrovateľskému procesu:

- Pokyny k opatrovateľskému procesu – riadenie spisovej dokumentácie
- Pokyny k opatrovateľskému procesu – spôsob manipulácie opatrovateliek s finančnou hotovosťou klientov
- Záznam o odovzdávaní informácií o klientovi – opatrovateľka / sociálny pracovník
- Individuálny opatrovateľský plán
- Zadelenie klientov
- Záznam z porady OSL
- Záznam z kontrolného šetrenie
- Denný záznam opatrovateľky
- Požiadavky týkajúce sa zmien v zadelení OSL
- Prerušenie poskytovania OSL
- Pracovný poriadok, prevádzkový poriadok

Sociálne služby pre rodiny s deťmi
K 1.1 Účel a obsah poskytovania SS

- Hodnotovo a odborne poskytuje starostlivosť, zabezpečuje rozvoj schopností a osobnostného rastu detí. Vytvára aktívny priestor pre rodinu alebo zainteresované osoby na návrhy riešenia a spätnú väzbu na konkrétnu ponúknutú pomoc, poskytovanú starostlivosť alebo vnímania ich dôstojnosti.
- Zabezpečuje dieťaťu, ktoré je schopné formulovať svoje vlastné názory, právo tieto názory slobodne vyjadrovať vo všetkých záležitostiach, ktoré sa ho dotýkajú, pričom sa názorom dieťaťa musí venovať patričná pozornosť zodpovedajúca jeho veku a úrovni.
- Kladie dôraz na právo dieťaťa s postihnutím na osobitnú starostlivosť, v závislosti od rozsahu existujúcich zdrojov podporujú a zabezpečujú oprávnenému dieťaťu a osobám, ktoré sa oň starajú, požadovanú pomoc zodpovedajúcu stavu dieťaťa a situácii rodičov alebo iných osôb, ktoré sa o dieťa starajú.

Sociálne služby pre rodiny s deťmi
K 1.2 Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa

- Poskytovateľ sprístupňuje sociálnu službu každému žiadateľovi (rodine a dieťaťu) bez rozdielu, ak plní požiadavky v súlade so zákonom o sociálnych službách, v prípade poskytnutia ambulantnej alebo pobytovej služby ak má voľné miesto/kapacitu. Spracovaný transparentný postup/pravidlá prijímania detí do zariadenia/poskytovania sociálnej služby rodine a deťom je verejne dostupný.
- Dôležitou súčasťou je informovanie žiadateľov prostredníctvom sociálneho poradenstva o vhodnosti sociálnej služby resp. o možnostiach zabezpečenia inej sociálnej služby alebo podpory. Poskytovateľ vie preukázať ponúknuté iné možnosti s uvedením konkrétnych dôvodoch *(vedením riadnej evidencie v rámci sociálneho poradenstva).* Zodpovedná osoba má nadobudnuté také komunikačné zručnosti, ktorými zrozumiteľne dokáže oboznámiť rodinu resp. zákonného zástupcu o ich právach a povinnostiach

Sociálne služby pre rodiny s deťmi
K 1.3 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby

- Pri poskytovaní sociálnych služieb na podporu rodiny s deťmi zákon taxatívne nevymedzuje povinnosť uzatvoriť zmluvu pri poskytovaní všetkých sociálnych službách. (Výnimku z obligatórnej povinnosti uzatvoriť zmluvu o poskytovaní sociálnej služby na podporu rodiny s deťmi má ***Služba včasnej intervencie, a zariadenie dočasnej starostlivosti o deti***). To znamená, že poskytovateľ má buď písomne spracovaný transparentný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby alebo preukáže oboznámenie žiadateľa o jeho právach a povinnostiach v prípade ak má žiadateľ záujem o poskytovanie sociálnej služby. Tieto postupy alebo pravidlá musia byť pre cieľovú skupinu spracované alebo podané v zrozumiteľnej forme
- Dôležitou súčasťou je vedenie písomnej evidencie poskytovaného sociálneho poradenstva, a to v prípade ak žiadateľ /občan neprijme poskytnutie danej sociálnej služby a tak poskytovateľ preukáže odporúčanie iných možností občanovi.

Sociálne služby pre rodiny s deťmi

K 1.4 Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností

- Poskytovateľ v spolupráci s odbornými zamestnancami nastavuje postupy a pravidlá pri všetkých poskytovaných odborných činnostiach tak, aby zodpovedali pre výkon odbornej práce s danou cieľovou skupinou. V rámci odborných činností pri poskytovaní sociálnej služby deťom, má poskytovateľ **podrobne spracovanú oblasť výchovy**, definuje ciele, obsah, formu a pravidlá výchovy a tiež oblasť výchovy. **Cieľom je rozvoj samostatnosti, osobnostného potenciálu so zameraním na schopnosti detí.**
- Metódy, techniky a postupy výkonu odborných činností poskytovateľ uplatňuje v praxi cielene a transparentne, orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb dieťaťa alebo rodiny, na holistický prístup, na podporu aktívnej účasti a spolurozhodovania rodiny resp. zákonného zástupcu.
- Poskytovateľ **spolupracuje s externými odborníkmi** pri poskytovaní sociálnej služby deťom v danej oblasti, napr. pediater, detský psychológ, špeciálny pedagóg, fyzioterapeut, prípadne logopéd a i. a túto externú odbornú pomoc poskytovateľ sprostredkováva v prípade potreby alebo želania rodiny resp. zákonného zástupcu.

Sociálne služby pre rodiny s deťmi

K 1.5 Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby

- Pri poskytovaní sociálnej služby na podporu rodiny s deťmi má poskytovateľ Služby včasnej intervencie (§33) povinnosť vypracovať písomný alebo audiovizuálny Individuálny plán, ktorý vychádza s individuálnych potrieb rodiny dieťaťa. Tiež viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť jej priebeh. Súčasťou Individuálneho plánu musí byť spracovaný **program sociálnej rehabilitácie.**
- Ciele individuálneho plánovania sú stanovené na podporu všestranného rozvoja dieťaťa so zdravotným postihnutím a v súlade s jeho individuálnymi potrebami a schopnosťami, zamerané najmä na psychomotorický vývoj, komunikáciu, na získanie zručností a tiež na začlenenie do okolitého prostredia. Na tvorbe každého Individuálneho plánu sa podieľa **tím odborných zamestnancov poskytujúcich odborné činnosti v spolupráci s rodinou dieťaťa**.
- Poskytovateľ povinný prihliadať na potreby primerané veku dieťaťa a zdravotnému stavu podľa jeho individuálnych potrieb a schopností **s cieľom rozvíjať schopnosti dieťaťa, osobnosť dieťaťa, osvojovanie návykov a jeho socializáciu**.

Sociálne služby pre rodiny s deťmi
K 1.5 IP – čo je dôležité?

- Nastavenie spolupráce medzi rodinou a odborným personálom poskytovateľa v rámci individuálneho plánovania
- Identifikácia individuálnych potrieb rodiny alebo dieťaťa - individuálne plánovanie musí byť zrozumiteľné pre rodinu a primerané úrovni vývoja dieťaťa (napr. dosiahnutá úroveň reči, chápania, myslenia, hygienických návykov) a tým prispôsobiť metódy a ciele.
- Ciele musia byť v súlade s nastavenými zákonnými podmienkami /povinnosťami poskytovateľa a právami prijímateľa.
- Preukázanie pravidelného vyhodnocovania stanovaných cieľov
- Výstupy z hodnotenia ovplyvňujú ďalší plán poskytovania služby.

Sociálne služby pre rodiny s deťmi
K 1.5 IP – čo je neprípustné ?

- Všeobecne vypracovaný plán v starostlivosti o deti a v podpore rodiny (bez individuálnych potrieb, napr. potreba rozlíšenia potrieb dieťaťa so zdravotným postihnutím a dieťaťa, ktoré je umiestnené v zariadení do troch rokov veku dieťaťa)
- Neprispôsobenie /nemennosť/ cieľov po vyhodnotení plánu starostlivosti o rodinu/dieťa
- Formálne vypracovanie Individuálneho plánu alebo individuálnej starostlivosti bez účasti a bez prihliadnutia individuálnych potrieb rodiny /dieťaťa

Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

Základné ľudské práva a slobody

Nositeľmi ľudských práv sú všetky osoby, čo znamená:

- nemožno ich nikomu odňať (ani osobám, ktoré sú pozbavené spôsobilosti na právne úkony)
- ide o práva všetkých osôb pri poskytovaní sociálnej služby vrátane zamestnancov;
- **táto právna úprava sa nezaoberá právami zamestnancov,** zákon o SS **prioritne upravuje práva prijímateľov**

Práva prijímateľov v SS v zákone o SS (§ 6)

Fyzická osoba má právo na poskytovanie SS, 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

Práva prijímateľov v SS v zákone o SS (§ 6)

- 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

Práva prijímateľa SS v zariadení SS

- na utvorenie podmienok **na zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu** s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov,
- **na nenarušovanie svojho osobného priestoru** okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia

Práva prijímateľa SS v zariadení SS

- **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 SS** a **výbere aktivít** vykonávaných vo voľnom čase;
- ak je prijímateľom **dieťa, má právo podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení** samo alebo prostredníctvom svojho zákonného zástupcu alebo fyzickej osoby, ktorá má dieťa zverené do osobnej starostlivosti na základe rozhodnutia súdu,
- na určenie dôverníka
- **právo na náhradu škody** spôsobenej poskytovateľom SS pri poskytovaní SS alebo v priamej súvislosti s ňou

Procedurálne štandardy kvality

Procedurálne štandardy kvality

Z hľadiska osôb so ZP základnou filozofiou štandardov je podpora nezávislého života v komunite

Právo osôb so zdravotným postihnutím na nezávislý život *(čl. 19 Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím)*

- mať prístup k **primeranej podpore pre život v komunite** a **rovnakú škálu možností a rovnaký stupeň sebaurčenia** ako ľudia bez zdravotného postihnutia,
- nezávislý život **zvyšuje kvalitu života osôb** so zdravotným postihnutím, **prispieva k ich sebavedomiu a sebestačnosti** a **zlepšuje ich interakcie** s ostatnými ľuďmi v rámci komunity,
- komunitné služby vyžadujú **individualizovaný prístup založený na potrebách a preferenciách každého používateľa**

Procedurálne štandardy kvality

- 1.1 kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby
- 1.2 kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom
- 1.3 kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
- 1.4 kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby

Procedurálne štandardy kvality

- 1.5 kritérium: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby
- 1.6 kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory
- 1.7 kritérium: Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia
- 1.8 kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.

Procedurálne štandardy kvality

- **1.9 kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním**
- **1.10 kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby**
- **1.11 kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností**

Procedurálne štandardy kvality

- 1.12 kritérium: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru
- 1.13 kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou
- 1.14 kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony
- 1.15 kritérium: Dôverník v sociálnych službách

K 1.1 Strategická vízia

Hodnotová základňa kvality sociálnych služieb

- majú podporovať *nezávislosť* a *autonómiu* klientov **(nie službami zvyšovať ich závislosť),**
- majú podporovať *začleňovanie* a *integráciu* **(nie službami väčšmi zvyšovať vyčlenenie užívateľov z komunity a sociálnej izolácie**),
- majú vychádzať z *rešpektovania individuálnych potrieb* prijímateľov sociálnych služieb **(„jedno riešenie nemôže sedieť všetkým“),**
- majú byť založené na *rovnosti bez diskriminácie* **(nikto nemôže byť vylúčený z osohu zo sociálnych služieb),**
- musia byť *bezpečné, dôstojné*, **s rešpektom k ľudským právam a slobodám všetkých osôb**

K 1.1 Strategická vízia

Hodnotová základňa kvality sociálnych služieb

• majú podporovať nezávislosť a autonómiu klientov	**nie službami zvyšovať ich závislosť**
• majú podporovať začleňovanie a integráciu	**nie službami väčšmi zvyšovať vyčlenenie užívateľov z komunity a sociálnej izolácie**
• majú vychádzať z rešpektovania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb	**jedno riešenie nemôže sedieť všetkým**
• majú byť založené na rovnosti bez diskriminácie	**nikto nemôže byť vylúčený z osohu zo sociálnych služieb**
• musia byť bezpečné, dôstojné,	**s rešpektom k ľudským právam a slobodám všetkých osôb**

Vízia versus poslanie

Vízia – kam sa chceme alebo by sme sa chceli dostať? (budúcnosť)

- **Naša vízia** – dúfame v budúcnosť, v ktorej bude o našich starších postarané a kde deti budú v bezpečí.

Poslanie – pochopiť a definovať, v akom stave sa ZSS nachádza (súčasnosť)

- **Posilnenie komunity poskytovaním behaviorálneho zdravia, zdravotnej starostlivosti a sociálnych služieb všetkým vekovým kategóriám, vierovyznaniam a zázemiu.**
- Hodnoty, ktoré riadia naše poslanie a sú základnými kameňmi poslania v minulosti, súčasnosti a budúcnosti: budovanie komunity, robiť to, čo je správne a spravodlivé

Príklady vízii a poslaní

Fountain House

- **P:** FH sa venuje uzdravovaniu mužov a žien s duševnými chorobami tým, že poskytuje našim členom príležitosť žiť, pracovať a učiť sa, pričom prispieva svojimi talentmi prostredníctvom komunity vzájomnej podpory.
- **V:** domu FH je, aby ľudia s duševnými ochorením na celom svete dosiahli svoj potenciál a boli rešpektovaní ako pracovníci, susedia a priatelia

MHM

- **P:** pomáhať ľuďom dosiahnuť dobrý fyzický a duševný blahobyt a naplno žiť.
- **V**: Každý dostane personalizované služby a podporu, ktorú potrebujú

DSS

- **P:** Poskytovať SS pre dospelých, zamerané na zabezpečovanie a vytváranie podmienok na spokojný a dôstojný život našich prijímateľov, ktorí sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii z dôvodu ŤZP..., pričom, všetky naše snahy sú založené na úcte a empatii.
- **V:** Veríme, že každý človek s ŤZP môže prežiť svoj život plnohodnotne

Vízia v sociálnej starostlivosti

Zmena úlohy štátu a prenesenie zodpovednosti na občana a komunitu.

- **Hodnoty**:
  - *sloboda*, *spravodlivosť, zodpovednosť* (znížiť závislosť ľudí od služieb),
  - *prevencia* (posilnení ľudia a komunity),
  - *personalizácia* (individuálny prístup),
  - *partnerstvo* (starostlivosť a podpora poskytovaná v partnerstve),
  - *pluralita* (rôznorodosť potrieb),
  - *efektivita* (zlepšenie a inovácie – efektívne a kvalitné SS),
  - *ochrana* (rozumné záruky proti riziku zneužitia alebo zanedbania, riziko nie je žiadne ospravedlnenie obmedzovania slobody ľudí),
  - *ľudia* (kvalita pracovnej sily – opatrovatelia, zdravotné sestry, pracovní terapeuti, sociálni pracovníci)
- *Nič o mne, bezo mňa*

Zdroj: Tretia etapa decentralizácie verejnej správy, V. Nižňanský, 2014

Vízia, poslanie a ciele organizácie

Vízia organizácie je dosiahnuteľná predstava o tom, aká si organizácia praje byť v budúcnosti.

Poslanie vyjadruje zmysel jej existencie. Charakterizuje, prečo organizácia pôsobí a aký má účel.

Ciele organizácie sú vymedzené ako želaný a plánovaný stav, ktorý sa má dosiahnuť vo zvolenom čase.

Čo sa hodnotilo v rámci tohto štandardu?

- či je strategická vízia (skr. SV) zameraná na prijímateľov, ich potreby, rozvoj a podporu;
- súlad teórie a praxe vízie, poslania, hodnôt a plánov prezentovaných v SV;
- či zamestnanci, dobrovoľníci poznajú SV;
- konkrétnosť a možnosť vyhodnotenia cieľov;
- zrozumiteľnosť SV vzhľadom na cieľové skupiny prijímateľov; či sa prijímatelia (a rodinní príslušníci) mali možnosť k nej vyjadriť;
- dostupnosť SV na verejne dostupných miestach a pod.

Čoho sa vyvarovať (nevhodná prax)

- Poskytovateľ **nemá definovanú strategickú víziu**, **poslanie, hodnoty, ciele**, stratégiu a plán,
- Poskytovateľ **nepresadzuje partnerský a individuálny prístup k prijímateľom**
- Strategická vízia **nie je zverejnená**
- **Zamestnanci nepoznajú strategickú víziu,** poslanie, hodnoty, ciele...

K 1.2 Dostupnosť sociálnej služby

- dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa / ak nevhodnosť – odporúčanie iného poskytovateľa
- nediskriminácia
- „vážne mienený nesúhlas“ – nemôže byť poskytovaná sociálna služba proti vôli človeka
- informovanie záujemcov o službe, právach a povinnostiach

Tri dimenzie dostupnosti

- **Geografická** (vzdialenosť a časová dostupnosť)
  - **Časová dostupnosť** (do akej doby/ do koľko minút by sa záujemca/užívateľ SS dostal k poskytovateľovi).
  - **Miestna dostupnosť** (aby bola dostupná tam, kde sa okruh záujemcov/užívateľov reálne nachádza).
  - **Architektonická dostupnosť** (ide o dostupnosť prostredia budovy).
- **Finančná** (možnosť zabezpečiť si službu svojim príjmom)
  - **Cenová dostupnosť**: Sociálne služby by sa mali poskytovať všetkým osobám, ktoré ich potrebujú (univerzálny prístup) buď bezplatne alebo za cenu, ktorá je pre jednotlivca prijateľná
- **Sociálna** (dostupnosť pre všetky vrstvy obyvateľstva)

Čoho sa vyvarovať (nevhodná prax)

- Prijímatelia sociálnych služieb dostávajú informácie, ale nie vyčerpávajúce, v zrozumiteľnej forme, **výber je zúžený na ponuky služieb navrhované zamestnancami** zariadenia

- Prijímatelia sociálnych služieb **nemali sami možnosť rozhodnúť o tom, či im bude služba poskytovaná**

K 1.3 Zmluva

Ide o transparentný a pre prijímateľa zrozumiteľný **písomný postup** pri uzatváraní zmluvy; bez diskriminácie.

Čo je dôležité?

- či je v postupe nastavený obsah stretnutí so záujemcami;
- či sú v postupe aj **pravidlá pre uzatvorenie, ale aj odmietnutie zmluvy**;
- kto informuje (či sú určení poverení zamestnanci);
- postup v prípade dodatkov k zmluvám (napr. zhoršený zdravotný stav) využívanie alternatívnych metód komunikácie so záujemcami;
- dostupnosť informácií o uzatvorení zmluvy a pod.

K 1.3 Zmluva

Vo vzťahu k zmluve o poskytovaní SS sa zdôrazňuje:

- *prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené* ***na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby***, čo súvisí s K 1.2 podľa ktorého *žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná služba proti jeho vôli*
- povinnosť ***poskytnúť*** *fyzickej osobe,* ***ktorá nevyjadrila súhlas*** *s poskytovaním alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní SS,* ***sociálne poradenstvo***

Čoho sa vyvarovať (nevhodná prax)

- Nejasné alebo chýbajúce náležitosti zmluvy.
- Zmluvy uzatvárané v tiesni.
- Nesúlad úhrad s rozsahom vykonávaných činností.
- Podpisovanie zmlúv v zastúpení bez právneho dôvodu.
- Poskytovateľ neprerokováva so záujemcom obsah a účel zmluvy (práva a povinnosti).
- Poskytovateľ uzatvára novú zmluvu so záujemcom alebo dodatky s prijímateľmi, ktorí neboli schopní, s ohľadom na zdravotný stav, porozumieť informáciám a nevyužíva alternatívne metódy

K 1.4 Odborné činnosti

Čo je dôležité ?

- **pracovné postupy** na všetky poskytované činnosti (písomne vypracované konkrétne návody, dostupné a zverejnené); holistický prístup;
- **ich zrozumiteľnosť** pre príslušných zamestnancov (napr. opatrovateľský proces zrozumiteľný pre opatrovateľky);
- či ich zamestnanci **poznajú a uplatňujú**;
- miera podpory aktívnej účasti prijímateľov a ich spolurozhodovanie;
- **uplatňovanie inovatívnych vedeckých poznatkov** a pod.

Čo je nové ?

- **Nové štandardy nemenujú uvedené konkrétne profesijné činnosti,**

Dôvod:

v SS pôsobia odborníci z rôznych vedných odborov, nielen odborníci v odbore napr. sociálna práca, špeciálna pedagogika, ošetrovateľstvo

Čo je nové a dôležité ?

Čo sa v ŠK zdôrazňuje?

- **dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti odborných zamestnancov pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby,** vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní, čo súvisí s ich kvalifikáciou (K 1.2) a ich ďalším vzdelávaním (K 1.4)
- prijímateľom je sprostredkovaná **možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov** z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú

Čoho sa vyvarovať (nevhodná prax)

- Poskytovateľ **nemá definované postupy** a pravidlá
- **Pravidlá** má napísané, **ale nerealizuje ich**
- **Zložito napísané postupy,** ktorým zamestnanci **nerozumejú**
- **Zamestnanci nepoznajú aktuálne pracovné postupy,** v praxi **postupujú intuitívne**

K 1.5 Individuálny plán

Čo je dôležité?

- **aktívna účasť prijímateľa na tvorbe IP, jeho realizácii a hodnotení**;
- **zrozumiteľnosť** IP pre prijímateľa;
- **počet IP na jedného kľúčového pracovníka** (či skutočne umožňuje individuálny prístup);
- **rešpektovanie volieb prijímateľa**;
- (ne)formálnosť IP; **(ne)zhoda teórie a praxe IP**;
- **reálna individuálnosť** (úplne rovnaké IP mnohých klientov) a pod.

V ktorých SS nie je povinnosť vypracovať IP?

- sociálne poradenstvo (§ 19), sociálna rehabilitácia (§ 21)
- terénna sociálna služba krízovej intervencie (§ 24a), nízkoprahové denné centrum (§ 24 b), integračné centrum (§ 24c), komunitné centrum (§ 24 d)
- nocľaháreň (§ 25), nízkoprahová SS pre deti a rodinu (§ 28), zariadenie núdzového bývania (§ 29)
- útulok(§26), domov na polceste (§27) - zmena novelou č. 484/2021 Z. z.

V ktorých SS nie je povinnosť vypracovať IP?

- pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa (§ 31), zariadenie dočasnej starostlivosti o deti (§ 32), služba na podporu zosúladenia rodinného života a pracovného života (§ 32a), zariadenie starostlivosti o deti do 3 rokov veku dieťaťa (§ 32b),
- opatrovateľská služba (§ 41), prepravná služba (§ 42), sprievodcovská služba (§ 43), tlmočnícka služba (§ 44) a jej sprostredkovanie (§ 45), sprostredkovanie osobnej asistencie (§ 46), požičiavanie pomôcok (§ 47)
- denné centrum (§ 56), jedáleň (§ 58), práčovňa (§ 59), stredisko osobnej hygieny (§ 60)

Čo sa v ŠK zdôrazňuje pri vypracovávaní IP ?

- **holistický prístup** („vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti“) a explicitne **aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania**...
- Proces vypracovania IP a proces identifikovania a vyjadrenia cieľov IP nie je v štandardoch bližšie špecifikovaný,
- Štandard už neobsahuje, že „účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou“

Čo sa v ŠK zdôrazňuje pri vypracovávaní IP ?

- IP má byť **pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný**, ale vypustil sa časový údaj „minimálne raz za polroka“,
- „Poskytovateľ pobytovej SS využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí.“,
- Štandardy očakávajú od poskytovateľa, že “podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní“ (nejde len o oblasť zdravotníctva)

Vopred vyslovené želania/priania

V ČR právna úprava umožňuje spísať vopred vyslovené priania

- v nich sa špecifikuje, **ako človek chce alebo nechce byť liečený** v dobe, **keď nebude schopný rozhodnúť o tom sám**, ale budú o ňom rozhodovať iní
- Nevyliečiteľne chorí ľudia, napr. si neprajú predlžovať svoj život na úkor jeho kvality (resuscitáciou, prevozom do nemocnice, liečba len v tíšení bolesti a doma)

Vopred vyslovené želania/priania

- V ČR sa vopred vyslovené prianie považuje za budúci informovaný súhlas alebo nesúhlas pacienta.
- Má prednosť pred klasickým postupom liečby alebo zákrokmi, ktoré by za normálnych okolností museli lekári vykonať a povinne tak pacienta udržať pri živote, bez ohľadu na jeho kvalitu
- V čase ak pacient nie je schopný sám rozhodnúť o aktuálnom zákroku sú vopred vyslovené priania akceptované a nežiaduca starostlivosť nie je pacientovi poskytnutá.
- Predchádzajúce prianie musí mať náležitosti právneho úkonu
- Zdravotník sa môže od nich odchýliť, ak je to adekvátne a odkonzultované. Nemôže tak ale urobiť svojvoľne.

Ako je to v SR s vopred vyslovenými želaniami?

- Každý medicínsky zákrok je zásah do telesnej integrity pacienta a môže byť vykonaný iba so súhlasom pacienta, ktorý bol vopred poučený o charaktere a rizikách poskytnutia alebo odmietnutia zdravotnej starostlivosti *(Informovaný súhlas – starostlivosť v zariadení)*
- Slovenská právna úprava neupravuje bližšie podmienky **prípadného odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti pacientom ani postup lekárov**

Ako je to v SR s vopred vyslovenými želaniami?

- Vychádza sa z čl. 9 Dohovor o ľudských právach a biomedicíne, ktorý upravuje takzvané predchádzajúce prianie pacienta a má v zmysle Ústavy SR prednosť pred zákonmi SR
- **„U pacienta, ktorý nie je v čase zákroku v takomto stave, že môže vyjadriť svoje prianie, treba prihliadať na prianie, ktoré vyslovil s vykonaním zákroku skôr"**

Ako je to v SR s vopred vyslovenými želaniami?

- Dohovor poskytuje vysvetľujúcu správu, ktorá objasňuje skutočnosť, že vopred vyslovené priania sa nemajú akceptovať za každých okolností
- Aj v SR rozhodnutie neposkytnúť pacientovi akútnu starostlivosť **musí byť odborne odôvodnené a v súlade so súčasnými poznatkami lekárskej vedy**
- **Závažné etické a právne problémy,** napr. TČ neposkytnutia pomoci v zmysle § 177 ods. 2 Trestného zákona, na druhej strane nerešpektovanie želaní - **riziko** v problematike uplatňovania nárokov pacienta z titulu **zásahu do jeho osobnostných práv**

K 1.6 Aktivizácia prijímateľa a sieťovanie ďalšej podpory

- Poskytovateľ zabezpečuje každému prijímateľovi **prístup k rôznym druhom aktivizácie**, ktoré zohľadňujú **potreby a preferencie prijímateľa,** prostredníctvom ktorých môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti **v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach** tak, aby mohol naplniť predstavu **o svojom sociálnom postavení** v živote.
- **Rozvoj zručností** je prispôsobený **osobným preferenciám** prijímateľa, jeho **veku**, jeho **zdravotnému stavu**, **individuálnym schopnostiam** a môže obsahovať aj rozvoj **každodenných zručností**, vrátane úkonov **starostlivosti o seba.**
- **Aktivizácia** prijímateľa sociálnej služby je **cieľavedomá činnosť** zameraná na zachovanie, obnovu ale rozvoj jeho osobnostných a individuálnych schopností

Aktivizácia

Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2006, SR 2010) v článku 27 zdôrazňuje:

- **právo na slobodne zvolenú prácu**,
- **zásadu rovnosti príležitostí**,
- **podporu tvorby pracovných príležitostí** pre ľudí so zdravotným postihnutím

Prečo je aktivizácia dôležitá?

Aktivizácia a pracovné začlenenie sú súčasť komunitného života

Aj keď je práca pre človeka v prvom rade prostriedkom obživy,

každý človek v nej hľadá napĺňanie aj celej škály svojich ostatných potrieb :

- potreby užitočnosti,
- potreby uznania,
- istoty,
- sebarealizácie,
- spoločenského postavenia, spolunáležitosti k skupine atď.

Podporná sieť a povinnosti poskytovateľa

- Podpora **pri založení a rozvíjaní podpornej siete**
- **udržiavanie kontaktu** s členmi svojej sociálnej siete
- podpora **v prepájaní a sieťovaní prijímateľov**, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami
- **prepojenie** s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími **podpornými službami v komunite** (napr. ÚPSVR, APZ, ADOŠS, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné)

K 1.7 Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia

- Cieľ: podpora dostupnosti zdravotnej starostlivosti a prevencie
- Podmienka podpory: **slobodný informovaný súhlas**

Na čo kladie dôraz ?

- na **pravidelné vzdelávanie** v oblasti zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch
- **preventívne aktivity** zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu
- Zdravotná starostlivosť by mala byť poskytovaná **čo najbližšie k miestu bydliska danej osoby,** ale s ohľadom na **prevenciu inštitucionalizácie**

Podpora v oblasti zdravia

Na čo sa kladie dôraz ?

- prijímateľom sú **ponúkané vyšetrenia alebo screening** pre konkrétne ochorenia pri nástupe do zariadenia a pravidelne aj potom počas pobytu;
- v zariadení sa pravidelne realizujú **vzdelávania a prevenčné aktivity** v oblasti zdravia;
- prijímatelia sú informovaní a je im poskytované poradenstvo v oblasti **reprodukčného zdravia** a v **oblasti plánovania rodiny a rodičovstva**;
- všeobecné a reprodukčné zdravotné služby sú poskytované užívateľom na základe **slobodného a informovaného súhlasu**.

K 1.8 Prevencia krízových situácií, práca s rizikom v SS. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia

- Identifikovanie krízových situácií na základe praxe – podrobné spracovanie metodiky ako postupovať keď...;
- preventívna úroveň predchádzania ohrozenia zdravia alebo života;
- ochrana personálu pred zlyhaním v krízovej situácii;
- netelesné a telesné obmedzenia v súlade so zákonom;
- krízové plány na predchádzanie a riešenie mimoriadnej udalosti v súvislosti s nebezpečenstvom šírenia ochorenia COVID-19 spôsobenej koronavírusom (SARS-CoV-2);
- protipožiarne opatrenia a ich nácvik

Čo je dôležité ?

- **vypracované všeobecné postupy** na riešenie núdzových a havarijných situácií u poskytovateľa (napr. požiar, porucha výťahu, pracovný úraz, úraz prijímateľa, agresívne správanie a pod.);
- **konkrétne postupy na prevenciu a riešenie konkrétnych situácií** jednotlivých prijímateľov sociálnej služby („rizikové plány“);
- **vyhodnocovanie účinnosti** prijatých preventívnych **opatrení**;
- určené **postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia** v jasne zadefinovaných prípadoch a pod

Prevencia krízových situácií – dobré skúsenosti

Poskytovateľ uplatňuje:

- **alternatívne riešenia, prioritou je používanie alternatívne riešenie** krízových situácií (nie izolácia alebo obmedzenia)
- Priamo sú menované deeskalačné techniky, techniky na zvládanie kríz, krízová intervencia a plánovanie rizík (rizikový plán).
- **zabezpečenie aj vzdelávania** ***„v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia*** *prijímateľov alebo ohrozenia života alebo zdravia zamestnancov.“*
- zamestnanci sa **rozprávajú s prijímateľmi**
- **individuálny prístup k prijímateľom** ako prevencia predchádzania rizík
- Poskytovateľ si sám **vyhodnocuje riziká, je to jeho zodpovednosť**
- Zdôrazňuje sa **povinnosť poskytovateľa hlásiť všetky použitia netelesných a telesných obmedzení** v súlade so zákonom o sociálnych službách

Prevencia krízových situácií – dobré skúsenosti

- Je vhodné si **vymedziť oblasti rizík**, napr. pri pohybe, stravovaní, hygiene,zdravotnej starostlivosti, pri používaní spotrebičov, finančné riziká
- Napr. pri riziku pádu a používaní bočníc, vždy je potrebné zvážiť, či ich používanie je primerané riziku pádu, rozlíšiť ako je klient mobilný, vie chodiť, nevie chodiť, aby sme predchádzali obmedzeniu klienta
- Možnosť zvážiť aké typy bočníc použiť(celá posteľ, nastavenie vhodnej výšky bočníc, ako dlho, kedy, vždy je to individuálne
- Vhodné je **riziko posudzovať v tíme,** aby to nerobil jeden zamestnanec
- Urobiť si zoznam prijímateľov, u ktorých sú používané bočnice a v rizikovom pláne rozpracovať pre každého klienta

Pár slov k deeskalačnej technike

Deskalácia je spôsob správania a komunikácie, ktoré vedú k zníženiu napätia tak u klienta ako aj u zamestnancov

5 pilierov deeskalácie v sociálnych službách

1. **Prevencia - predchádzanie** napätiu, konfliktu či agresii v správaní prijímateľov
2. **Základné techniky deeskalácie** - načúvanie, riadený rozhovor, odvrátenie pozornosti, zrkadlenie, verbálna deeskalácia
3. **Používanie šetrných techník ochrany** a techniky bezpečného odchodu-úniku zo situácie ohrozujúcej zdravie a bezpečnosť
4. **Používanie obmedzujúcich prostriedkov v zmysle §10 zákona 448/2008 Z.z**
5. **Metodické spracovanie** /Metodiky, krízové a rizikové plány,.../

Zdroj: https://tatraakademia.sk/index.php/deeskalacia-v-socialnych-sluzbach

Pár slov k preterapii

- **Preterapia** je metóda, ktorá **pomáha pri komunikácii** s klientmi, ktorých schopnosť nadviazať alebo udržať psychický kontakt je narušená (dôvodom narušenia môže byť telesné či psychické ochorenie alebo zranenie.
- Preterapia vychádza z Rogersovho **prístupu zameraného na človeka**

- Je založená na **princípe zrkadlenia** a pomáha klientom nadviazať kontakt s realitou, so sebou samým a s ostatnými

Zdroj: Marlis Pörtner, Garry Prouty, Dion va Werde, Prä-Therapie, Portál 2005

Pár slov k preterapii

- **Preterapiu** je možné použiť u ľudí, ktorí sú často označovaní ako „klienti nevhodní pre psychoterapiu“. Sú to predovšetkým ľudia s ťažkým psychotickým ochorením, s autizmom, s ťažkou mentálnou retardáciou alebo demenciou.

Zdroj: Marlis Pörtner, Garry Prouty, Dion va Werde, Prä-Thherapie, Portál 2005

Čo je nové v tomto ŠK ?

- Priamo je **uvedený *rizikový plán*** ako jeden z prostriedkov postupu a pravidiel riešenia krízy u prijímateľa
- **Podnecuje poskytovateľa k procesu včasného diagnostikovania** rizikových a protektívnych faktorov kríz – „*aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz*“.
- **Poskytovateľ sociálnej služby je povinný definovať metódy, techniky a postupy krízovej intervencie** (čo súvisí s kritériom 1.4) a ich preferované používanie
- **Ich použitie musí byť dostupné** a sú **súčasťou jeho individuálneho plánu** (čo súvisí s kritériom 1.5).

K 1.9 Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Poskytovateľ má

- **spracované a realizuje preventívne opatrenia** a postupy na **zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu** v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy SR

Aj v oblasti SS staviame **na nulovej tolerancii k násiliu vo všetkých jeho formách**

- fyzické násilie
- psychické poškodzovanie
- sexuálne násilie
- sociálne násilie
- ekonomické násilie
- inštitucionálne násilie

Problematika znaleckého posudzovania domáceho násilia (gov.sk)
(PDF) Násilie páchané na senioroch ako závažný problém v súčasnosti (researchgate.net)

K 1.9 Ochrana pred zlým zaobchádzaním

- Povinnosť poskytovateľa zaobchádzať s prijímateľmi **ľudsky, dôstojne a s úctou**
- Potom **nemôže poskytovateľ dopustiť**, aby zamestnanci zaobchádzali s klientom **ponižujúco**, t.j napr. s dešpektom k jeho ľudskej dôstojnosti, tak aby cítil strach a úzkosť, intenzívne fyzické alebo psychické utrpenie, šikanu
- Ak sa aj sa takéto situácie objavia, je potrebné **prijať urýchlene opatrenia a vyvodiť zodpovednosť**(disciplinárnu a právnu, aj oznámenie o spáchaní T.Č.)

Ochrana pred zlým zaobchádzaním - odporúčania

- ***Ako predchádzať*** *jednotlivým formám násilia alebo zanedbávania?* ***(preventívne opatrenia)***

- *Ako očakávané správanie* ***zabezpečiť u všetkých zamestnancov****?* *(****systémové opatrenia*** *vzhľadom na zamestnancov a prijímateľov)*

- ***Ako zabezpečiť podporu prijímateľom****, ktorí boli v minulosti týraní alebo zneužívaní?*

Čoho sa vyvarovať ?

- Prijímatelia sú na tzv. **uzavretých oddeleniach** (pre osoby s mentálnym postihnutím alebo duševnými chorobami) alebo lôžkových oddeleniach (pre osoby v staršom veku).
- Izby sú spravidla na vyšších poschodiach budov zariadení
- Na izbách, z ktorých **majú obmedzené možnosti pre komunikáciu s inými osobami** mimo prostredia izby a samotného zariadenia

K 1.10 Zisťovanie spokojnosti

- vypracovanie **písomného systému na podávanie sťažností** – prijímatelia aj zamestnanci (transparentný proces);
- **evidencia sťažností**, systém **opatrení na ich riešenie;**
- **systém na podávanie pripomienok, námietok a návrhov** od prijímateľov, ich rodinných príbuzných a iných osôb;
- či sú **pripomienky a návrhy chápané ako zdroj skvalitňovania** sociálnych služieb;
- **zrozumiteľnosť textu**;
- **možnosť podávania anonymných** návrhov, ústnych „sťažností“;

Čoho sa vyvarovať ? (nevhodná prax)

- Poskytovateľ **nemá vytvorený systém na podávanie sťažností**, pripomienok, námietok, podnetov a návrhov.
- **Nemá vytvorený systém opatrení na ich riešenie**.
- **Nemá vypracovaný postup zisťovania spätnej väzby od prijímateľov**, ich rodín a iných osôb.
- **Podania a ich riešenie nie je zdokumentované**.
- **Podania sa nevyhodnocujú, neprijímajú sa opatrenia**.
- **Neznalosť pravidiel zamestnancami.**
- Poskytovateľ **nemá** vytvorený systematický **mechanizmus na vyjadrenie pripomienok a názorov,**
- Prijímatelia to riešia po osobnej línii s riaditeľkou alebo s inými zamestnancami zariadenia.

Čo je nové v ŠK ?

Ako to bolo v podmienkach kvality ?

- **podrobne opísané akým spôsobom má mať poskytovateľ vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností**, pripomienok a návrhov ku kvalite sociálnych služieb ako aj systém opatrení na ich aktívne riešenie (*písomný, v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa /pravidlá ľahko čitateľného textu/, spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa*).
- boli zdôraznené ***spätné väzby aj od rodín a iných osôb, tie nie sú obsahom ŠK,***. V pôvodnom kritériu 2.9 sa uvádzalo:

„Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb“

Čo je nové v ŠK ?

- **nie je venovaná pozornosť na vstupy** (vnútornú formu mechanizmov/spôsobov nastavených na vyjadrenie názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu),
- ale na **výstupy a dostupnosť týchto mechanizmov pre klientov**

poskytovateľ informuje a sprístupní prijímateľom sociálnych služieb mechanizmy...

Čo je nové, čo sa zdôrazňuje v ŠK ?

- **hodnotová rovina *dôvery*** vzhľadom na podávanie podnetov a sťažností.
- okrem možností vnútorných mechanizmov na riešenie podnetov a sťažností, **aj externé mechanizmy *možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií***, *ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne*, o ktorých **má poskytovateľ povinnosť informovať prijímateľa**
- ***informovať prijímateľov o možnostiach využiť právne poradenstvo*** *a v prípade záujmu* ***umožniť prístup k právnym zástupcom*** *a vytvoriť podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.*

K 1.11 Poskytovanie informácií

Čo je dôležité ?

Mať **pravidlá informovania záujemcov** o sociálnu službu, **partnerstvo a rovnaké zaobchádzanie;**

- **proces jednania so záujemcom** (kto, kedy, aké informácie, v akej forme podáva, aké informácie zisťuje);
- **zrozumiteľnosť a dostupnosť informovania** pre záujemcov;
- **komunikačné zručnosti, ich rozvíjanie** u pracovníkov poskytujúcich informácie;
- **ako sa komunikuje so záujemcami, ktorí majú obmedzenia** alebo poruchy v komunikácii a pod. (napr. nerozprávajú, neverbálna komunikácia)

Čo je nové ?

- poskytovanie **informácií v zrozumiteľnej forme o podpore a starostlivosti a tiež v oblasti zdravia** tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia
- Premieta sa tým čiastočne obsah zo ŠK 4.2 podmienok kvality **(„informačná stratégia“), ktorá sa ako celok v štandardoch kvality neuvádza**
- V podmienkach kvality sme mali konkretizovanú zrozumiteľnú formu (*písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka a ľahko čitateľný text)*
- ***špecifická oblasť podpory v oblasti zdravia*** vo väzbe na to poskytovateľ sprostredkováva prijímateľom a ich blízkym osobám **informácie o podpore v oblasti zdravia za účelom, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia** (K 1.7)

K 1.12 Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru

- slobodné (bez cenzúry) **využívanie komunikačných prostriedkov** (telefón, listy, e-maily, internet),
- **súkromie** v komunikácii,
- **slobodný výber jazyka** komunikácie a podpora (napr. prekladateľ),
- **sloboda prijímať návštevy** v akomkoľvek rozumnom a primeranom čase,
- **voľný pohyb v objekte** poskytovateľa (výnimka kuchyňa, kotolňa...),
- **sloboda stretávania sa osôb (aj opačného pohlavia)**

K 1.13 Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

Poskytovateľ **podporuje prijímateľov pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou**,

- **informuje prijímateľov o možnostiach** zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní,
- **informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite,**
- **informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí**

Nezávislý spôsob života s podporou

- informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov **v zapojení sa do politického a verejného života,**
- podporuje prijímateľov pri uplatňovaní **ich volebného práva** a účasti v **politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín** prijímateľov,
- informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov **pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít** v komunite, ktoré si sami prijímatelia vybrali,
- prijímateľom sú **ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa a aj v komunite**

Nezávislý spôsob života s podporou

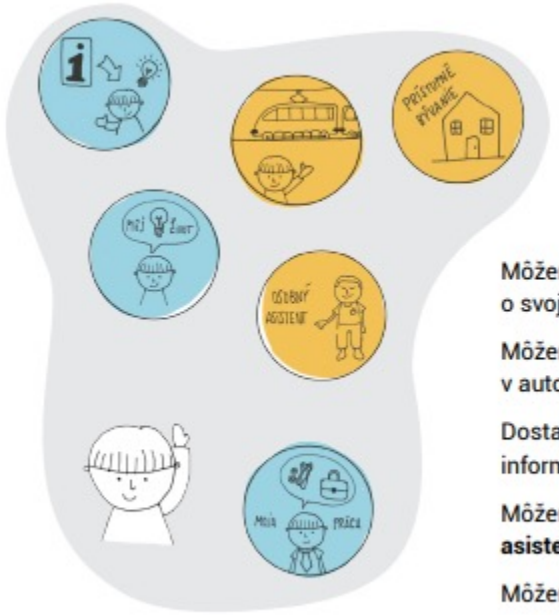
K 1.13 vychádza z Dohovoru (čl. 19)

Brožúra – **v zrozumiteľnom jazyku**

- webbrozura.pdf (socia.sk)

Nezávislý spôsob života s podporou

Čo je to nezávislý život?



Môžem **sám rozhodovať** o svojom živote.

Môžem **cestovať** v autobusoch a vlakoch.

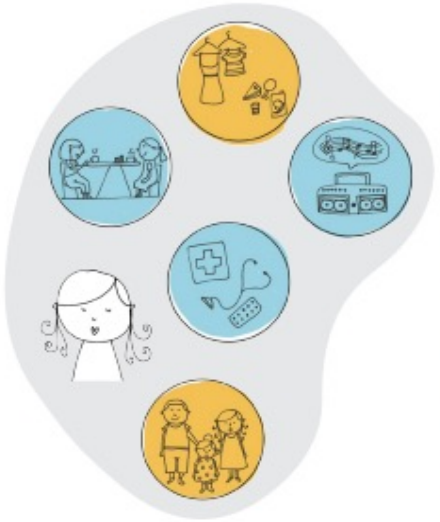
Dostanem **zrozumiteľné** informácie.

Môžem mať o**sobného asistenta.**

Môžem normálne **bývať.**

Môžem **mať prácu.**

➢ *webbrozura.pdf (socia.sk)*



Môžem **mať priateľov** a kamarátov.

Môžem mať vhodné **oblečenie a jedlo.**

Môžem mať dobrého **lekára** a ošetrenie.

Môžem **mať manžela alebo manželku** a deti.

Môžem sa **rozhodovať**, kam pôjdem, kedy budem spať, čo budem jesť.

Môžem počúvať hudbu, aká sa mi páči.

Keď mám tieto veci, žijem nezávislý život.

Nezávislý život neznamená, že som na všetko sám. Znamená to, že si môžem vybrať.

Nezávislý spôsob života s podporou

Nezávislý život je nevyhnutný aj pre prechod z inštitucionálnej starostlivosti na komunitnú podporu

Cieľ: dosiahnutie rovnosti príležitostí, občianskych práv a plnej účasti vo všetkých aspektoch života spoločnosti

Tri piliere nezávislého života sú:

- **práca ako hlavný zdroj a prostriedok ekonomickej nezávislosti**,
- **komunitné sociálne služby** – individualizované služby poskytované v prirodzenom sociálnom prostredí,
- **podporné technológie a pomôcky/kompenzácie**.

K 1.14 Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

- Východisko: **rešpekt a úcta, možnosť rozhodovať sa,**
- **podpora pri rozhodovaní** a spolupráca s rodinou a dôverníkom,
- podpora pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony,
- **podpora prinavrátenia spôsobilosti na právne úkony** (spísanie návrhu na súd, poskytnutie stanoviska súdu)

K 1.14 vychádza z Dohovoru (čl. 12 Rovnosť pred zákonom)

Uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony je zásadnou podmienkou realizácie všetkých ostatných práv, ktoré Dohovor garantuje

Uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

- Je to posun **od náhradného rozhodovania** (opatrovník rozhoduje namiesto dotknutej osoby) k **podporovanému rozhodovaniu**,
- Vychádza z predpokladu, že každá osoba je schopná sa rozhodnúť, môže k tomu však potrebovať **väčšiu alebo menšiu mieru podpory**
- **Poskytovateľ podporuje prijímateľov pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony** alebo **sprevádza pri** (súdnom) **procese** o zmene alebo zrušení rozsudku o pozbavení alebo obmedzení spôsobilosti na právne úkony (ak sa zmenia alebo odpadnú dôvody, ktoré k nim viedli)

K 1.15 Dôverník v sociálnych službách

K 1.15 sa opiera o ustanovenia zákona o sociálnych službách (§ 6 ods. 2 písm. b);

- **právo prijímateľa zvoliť si dôverníka** / sieť dôverných osôb;
- **rešpektovanie autority dôverníka zo strany poskytovateľa**;
- **prijímateľ môže s dôverníkom konzultovať akékoľvek rozhodovania** (o podpore, poskytovaní SS a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, finančných a iných záležitostiach;
- Ide však o kontroverzný inštitút, **okrem zákonom ustanovených informácii** (oznámenie ex post pri použití obmedzení a zápis, doručiť do vlastných rúk kópiu výpovede s uvedením dôvodu), **nemá dôverník žiadne zákonné práva**
- nevzťahuje sa na sociálnu službu poskytovanú ambulantnou formou a na poskytovanie sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60.

Personálne štandardy kvality

Personálne štandardy kvality

- **Neuplatňujú sa**: ak je poskytovateľom **fyzická osoba, ktorá nemá zamestnancov** (napr. špecializované sociálne poradenstvo)

Dobrá prax

- vytvorenie systému vzájomnej zastupiteľnosti;
- zriadenie multidisciplinárneho tímu a pracovnej pozície „manažéra kvality“

Personálne štandardy

- **2.1 kritérium: Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby**
- **2.2 kritérium:** Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám.
- **2.3 kritérium:** Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Personálne štandardy

- **2.4 kritérium:** Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia
- **2.5 kritérium:** Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

K 2.1 Vzdelávanie k ľudským právam

- **školenie zamestnancov** v oblasti základných ľudských práv, o právach osôb so zdravotným postihnutím,
- **písomné informácie** o týchto právach,
- **aktívne aplikovanie práv prostredníctvom dostatočných zručností a znalostí** v poskytovaní sociálnych služieb, poradenstve, sociálnej rehabilitácii

K 2.2 Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady

na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám

Čo je dôležité ?

- **písomné vypracovanie organizačnej štruktúry**, popis pracovných miest (kvalifikačné požiadavky, náplň práce, kompetencie);
- **spracovanie noriem správania sa zamestnancov** (napr. Etický kódex);
- **aktívna multidisciplinárna a tímová spolupráca**;
- **plánovanie zmien** (v stave zamestnancov vo vzťahu k počtu a miere odkázanosti prijímateľov sociálnej služby);
- oboznamovanie zamestnancov, dobrovoľníkov **so strategickou víziou, organizačnou štruktúrou, kompetenciami zamestnancov, zmenami** a pod.

Čoho sa vyvarovať ? (nevhodná prax)

- **Nemá vypracovanú organizačnú štruktúru zamestnancov.**
- **Štruktúra zamestnancov a počet pracovných miest nezodpovedá**
  a) strategickej vízii a
  b) aktuálnemu počtu prijímateľov
- **Nemá vypracované podklady na plánovanie a zmeny stavu**
  a) k počtu prijímateľov
  b) k miere odkázanosti prijímateľov a
  c) aktuálnym potrebám podpory prijímateľov

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

Čo je dôležité?

- **písomne** spracované **pravidlá prijímania a zaškoľovania zamestnancov**;
- **sprevádzanie nového zamestnanca skúseným pracovníkom**, ktorý má k tomu vytvorený pracovný priestor;
- **adaptačný proces, jeho obsah, termíny stretnutí** (skúsený pracovník, nadriadený pracovník), minimálne 3 mesiace;
- **písomný individuálny plán zaškolenia a adaptácie nového zamestnanca** a pod.

K 2.4 Ďalšie vzdelávanie zamestnancov...

Čo je dôležité ?

- **písomne spracovaný plán ďalšieho vzdelávania** a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov (v súlade so strategickou víziou, plánom supervízie), jeho systematickosť, pravidelnosť a špecifickosť vzhľadom na zamestnancov a prijímateľov;
- **prístupnosť ďalšieho vzdelávania** pre zamestnancov;
- **prístup zamestnancov k zdrojom informácií o nových poznatkov** (odborné, právne a pod.);
- **individuálne plány vzdelávania zamestnancov** (písomne vypracované, realizované, min. raz ročne vyhodnocované a aktualizované) a pod.

Čoho sa vyvarovať ? (nevhodná prax)

- **Nie je vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania** a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov
- **Nie je pre odborných zamestnancov vypracovaný písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania**
- **Nie sú vytvorené** pre zamestnancov **podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania**
- **Nie je zabezpečený pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií** o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovaním SS

Zmena: Vzhľadom na podmienky kvality sa v nových štandardoch uvádza ***časový údaj*** *pravidelného vyhodnocovania a aktualizovania písomného individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania* ***minimálne raz za dva roky***

K 2.5 Supervízia

Čo je dôležité ?

- **písomne spracovaný** plán supervízie, aktívne **realizovaný a pravidelne hodnotený;**
- **pravidelná supervízia na všetkých úrovniach** (supervízia organizácie, externá riadiaca supervízia pre manažment; supervízia pre zamestnancov priameho kontaktu s prijímateľom, skupinovou alebo individuálnou formou);
- zistiť či **nedochádza k zamieňaniu supervízie s poradenstvom**, personálnym auditom, poradami a pod.

Supervízia

Neuplatňuje sa pri službách

- služba na podporu zosúladenia rodinného života a pracovného života (§ 32a), zariadenie starostlivosti o deti do 3 rokov veku dieťaťa (§ 32b),
- prepravná služba (§ 42), sprievodcovská služba (§ 43), tlmočnícka služba (§ 44) a jej sprostredkovanie (§ 45), sprostredkovanie osobnej asistencie (§ 46), požičiavanie pomôcok (§ 47)
- denné centrum (§ 56), jedáleň (§ 58), práčovňa (§ 59), stredisko osobnej hygieny (§ 60)

Čoho sa vyvarovať ? (nevhodná prax)

- **Nie je vypracovaný plán supervízie**
- **Nie sú vytvorené podmienky** na realizovanie pravidelnej supervízie
- **Nezabezpečuje sa supervízia pre zamestnancov priameho kontaktu s prijímateľom**
- **Zamieňa sa supervízia za poradenstvo**, personálny audit, či porady

Čo je nové?

- **Zmena pojmu** *systém supervízie nahradený* pojmom **program supervízie** (§ 9 ods. 12), už nie je obsahom pojem *plán supervízie*

Dôvod: jednoznačnosť termínov

- **Výslovná požiadavka na pravidelné hodnotenie (plánu) supervízie**
- **Pri supervízii organizácie,** nová požiadavka, **musí ísť o *externú* supervíziu**
- **Zmena vo frekvencii supervízie** (*minimálne raz ročne*- často v praxi interpretovaný, že stačí raz do roka) nahradená ***priebežne počas roka***

Prevádzkové štandardy kvality

Prevádzkové štandardy kvality

Čo predstavujú?

- Dodržiavanie príslušných právnych predpisov (napr. Vyhláška MZ SR č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia).
- Vychádza z Dohovoru (čl. 28 Primeraná životná úroveň a sociálna ochrana)

*Zmluvné strany uznávajú právo osôb so zdravotným postihnutím na **primeranú životnú úroveň** pre ne aj pre ich rodiny vrátane **dostatočnej výživy, oblečenia a ubytovania** a na ustavičné zlepšovanie životných podmienok a podniknú príslušné kroky, ktorými zaručia a presadia uplatňovanie tohto práva bez diskriminácie na základe zdravotného postihnutia.*

Prevádzkové štandardy kvality

- **3.1 kritérium:** Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby
- **3.2 kritérium: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.**
- **3.3 kritérium: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám**
- **3.4 kritérium: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov**
- **3.5 kritérium:** Určenie pravidiel prijímania darov

Prevádzkové štandardy kvality

➢ Podmienky konkretizuje aj WHO QualityRights Tool Kit (WHO, 2012)

Nevzťahuje na sociálnu službu poskytovanú **terénnou formou** a na:

- prepravná služba (§ 42),
- sprievodcovská služba (§ 43),
- tlmočnícka služba (§ 44) a jej sprostredkovanie (§ 45),
- sprostredkovanie osobnej asistencie (§ 46),
- požičiavanie pomôcok (§ 47),
- monitorovanie a signalizácia potrebnej pomoci (§ 52),
- krízová pomoc prostredníctvom telekomunikačných technológií (§ 53),
- odľahčovacia služba (§ 54),
- pomoc pri výkone opatrovníckych práv a povinností (§ 55),
- podpora samostatného bývania (§ 57)
- aj opatrovateľská služba

K 3.1 Priestory poskytovateľa

- Prevádzkové podmienky z hľadiska priestoru

Čo to znamená ?

- prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) **zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu sociálnej služby, počtu a potrebám prijímateľov a sú v súlade s platnými právnymi predpismi**
- sú **v dobrom technickom stave**,
- sú **prístupné pre všetky osoby v zmysle univerzálneho navrhovania**,

Priestory poskytovateľa

- **osvetlenie priestorov** poskytovateľa, **vykurovanie a vetranie** je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- **hygienické zariadenia umožňujú dostatok súkromia a sú oddelené pre mužov a pre ženy**,
- prijímatelia majú **nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam**,
- prijímatelia s telesným postihnutím/imobilizačným syndrómom majú zabezpečený, prispôsobený a **bezbariérový prístup k hygienickým zariadeniam**

K 3.2 Primerané bývanie a súkromie

- dostatočný životný priestor,
- dostatok súkromia,
- samostatná uzamykateľnosť izieb,
- slobodné určovanie harmonogramu dňa,
- dostatok čistej a kúpeľnej bielizne,
- možnosť uschovávať si osobné veci,
- dostupný a vlastný uzamykateľný priestor na uloženie

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

- požiadavka vychádza z čl. 28 Dohovoru *Primeraná životná úroveň a sociálna ochrana*
- právo na primeranú životnú úroveň vrátane **dostatočnej výživy**, oblečenia a ubytovania a na ustavičné zlepšovanie životných podmienok
- prístup k službám **zásobovania obyvateľstva čistou vodou** a zabezpečiť im prístup k vhodným a cenovo dostupným službám

Strava a pitná voda

- Zdravie človeka je zo 60% ovplyvňované prostredím a **podiel výživy z toho tvorí cca 40%**
- **Strava by mala byť pestrá** a mala by **zohľadňovať zdravotný stav, vek a fyzickú námahu** konkrétneho človeka
- Dôležitý je aj **pitný režim** - základom je rovnováha medzi príjmom a výdajom tekutín
- **Prijímatelia SS môžu nosiť vlastné oblečenie**

K 3.4 Stimulujúce prostredie vhodné pre aktivizáciu

- dostatočné vybavenie pre aktivizáciu prijímateľov,
- špecifické priestory pre voľnočasové aktivity prijímateľov,
- možnosť komunikovať a podieľať sa na voľnočasových aktivitách

Zistené nedostatky objektov ZSS

Budovy majú nevyhovujúci technický stav (K 3.1), napr.

- majú vlhké múry, popraskané a opadané omietky,
- nespĺňajú hygienické normy, napr. miestnosti nemajú priame vetranie a presvetlenie a sú vetrané cez spoločnú chodbu,
- hygienické zariadenia sú poddimenzované,
- spálne nespĺňajú štandardy súvisiace so svetlotechnikou – spálne sú orientované na severnú stranu alebo staré budovy majú malé okná a vysoké stropy, preto je v izbách málo denného svetla, naopak izby orientované na západ nemajú závesy alebo rolety, priestory sa v lete veľmi prehrievajú

Zistené nedostatky objektov ZSS

- **riziko spojené s evakuáciou priestorov (K 3.1)**

ležiacich a imobilných klientov z horných poschodí nie je možné rýchlo evakuovať v prípade požiaru, budova je bez výťahu, existujúci výťah nie je evakuačný (zo záložným zdrojom), nie je k dispozícii dostatok pomôcok na evakuáciu (evakuačné stoličky alebo vaky),

- **riziko šírenia infekčných chorôb (K 1.7)**

súvisí s veľkým počtom prijímateľov v jednom objekte, nie je možné izolovať prijímateľov na izbe. Jedna izolačná miestnosť nepostačuje, ak by bol väčší počet nakazených osôb. Prijímatelia využívajú spoločné priestory na stravovanie a hygienické zariadenia, vykonávajú sa skupinové terapie,

Zistené nedostatky objektov ZSS

- **riziko úrazov (K 3.1 a K 1.7)**

v niektorých častiach budov sú poškodené podlahy, vysoké prahy, výškové rozdiely na podlahách, hrozí tu riziko zakopnutia alebo pošmyknutia. Bariérové prostredie budov, strmé rampy, schodiská bez držadiel na obidvoch stranách a pod. môžu byť tiež zdrojom úrazov,

- **bariérové prostredie (K 3.1)**

neumožňuje samostatný pohyb klientov, sú vo veľkej miere odkázaní na pomoc zamestnancov; tiež zamestnanci majú sťaženú prácu, lebo musia venovať mnoho času na asistenciu pri preprave klientov po budove, do kúpeľne, alebo do záhrady,

- **nie je dostatok spoločenských, terapeutických priestorov, alebo tiež nie je k dispozícii záhrada, (K 1.6)**

kde by mohli klienti vykonávať rôzne aktivity, napríklad šport, spoločenské hry, záhradkárčenie, chov drobných zvierat, nemajú kryté vonkajšie priestory na stretávanie,

Zistené nedostatky objektov ZSS

- **nedostatočné súkromie klientov (K1.12)**

nevyhovujúce hygienické zariadenia (toalety a kúpeľne), sú spoločné a prístupné sú zo spoločnej chodby, sú nedostatočne nadimenzované vzhľadom na počet klientov, sprchy nemajú závesy, kúpeľne sú zamknuté počas dňa, kúpanie podľa harmonogramu a nie podľa potreby, absentujú bezbariérové hygienické zariadenia, imobilní klienti musia nosiť plienky,

izby sú **prechodné**, pri umývaní na lôžku personál **nepoužíva paravany**, klienti vo viacposteľových izbách nemajú súkromný priestor, kde by mohli byť sami, ak chcú.

- **absencia komunikačných technológií**

klienti nemajú voľný prístup k internetu a PC, majú obmedzenú možnosť komunikovať s rodinou a priateľmi online – prejavilo sa to najmä počas karantény COVID 19.

K 3.5 Pravidlá prijímania darov

Čo je dôležité ?

Vypracované pravidlá prijímania darov

- písomne (peňažných aj nepeňažných – čo je/nie je možné prijať), register zmlúv, určená osoba, kompetencie zamestnancov;
- **definovanie oblastí možných konfliktov** záujmov a **opatrenia k zamedzeniu** týchto konfliktov;
- **zoznámenie zamestnancov s pravidlami** a ich dodržiavanie;
- **vyhodnocovanie (ne)dodržiavania pravidiel**, systém sankcií;
- **zverejnenie pravidiel, darovacích zmlúv, účel použitia darov** a pod.

Pravidlá prijímania darov

Explicitne sa upravuje **výnimka pri daroch nepatrnej hodnoty**

- *Neplatí u nich* povinnosť poskytovateľa prijímať peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy

Ďakujeme za pozornosť

Lýdia Brichtová, Mária Filipová

Prezentácie boli súčasťou webinárov v januári a marci 2023, ktoré organizovala Nezávislá platforma SocioFórum