

Štandardy kvality v sociálnych službách na podporu rodiny s deťmi

metodický podporný materiál

Katarína Šušoliaková, Kvetoslava Repková

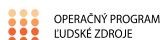
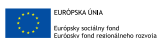
Bratislava, 2023



EURÓPSKA ÚNIA
Európsky sociálny fond
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM
ĽUDSKÉ ZDROJE



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

Spracovali: Mgr. Katarína Šušoliaková

Gestorka a editorka: prof. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.

Copyright © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (IMPLEA), 2023

Grafická úprava © Ela Hmeľarová

ISBN: 978-80-89837-86-1

Štandardy kvality v sociálnych službách na podporu rodiny s deťmi

metodický podporný materiál

Katarína Šušoliaková, Kvetoslava Repková

Obsah

07	Zoznam skratiek
07	Rodovo citlivý jazyk
08	1 Úvod
11	2 Úvodné charakteristiky SoS-RD
14	3 Jednotlivé štandardy kvality v skupine SoS-RD

Zoznam skratiek

IA MPSVR SR	Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
MPM	Metodický podporný materiál
MPM SoS-RD	Metodický podporný materiál pre sociálne služby na podporu rodiny s deťmi
MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
NP KSS	Národný projekt Kvalita sociálnych služieb
SoS-RD	Sociálne služby na podporu rodiny s deťmi
Zákon	Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

Rodovo citlivý jazyk

Všade tam, kde sa v texte používa pojem „prijímateľ“, „záujemca“, „zamestnanec“, „supervízor“, „opatrovateľ“ v jednotnom aj množnom čísle a vo všetkých pádoch, myslia sa osoby mužského aj ženského pohlavia.

1 Úvod

Tento materiál bol spracovaný v rámci národného projektu *Kvalita sociálnych služieb* (ďalej len „NP KSS“), jeho podaktivity 1.3.2 (II. fáza) zameranej na revíziu metodických materiálov, ktoré boli k problematike kvality sociálnych služieb pripravené v rokoch 2015-2016.¹ Nevyhnutnosť aktualizácie pôvodných metodických materiálov vychádza nielen z potreby zohľadniť prvotné skúsenosti poskytovateľov sociálnych služieb s implementáciou podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb. Reflektuje sa aj na skutočnosť, že v súvislosti s ostatnou novelou *Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon)* v znení neskorších predpisov (ďalej „zákon“) účinnou od 1. novembra 2022 sa zmenila jeho príloha č. 2, ktorou sa upravil nový systém štandardov kvality poskytovaných sociálnych služieb. Preto sa zadávateľ NP KSS - Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej „MPSVR SR“) obrátil na realizátora NP KSS - Implementačnú agentúru MPSVR SR (ďalej „IA MPSVR SR“) s požiadavkou o spracovanie **metodických podporných materiálov** (ďalej „MPM“), ktoré by ponúkli poskytovateľom sociálnych služieb základnú navigáciu, ako si interpretovať nové štandardy kvality, aby ich mohli následne implementovať do svojej bežnej praxe.

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

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

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

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

Bolo vytvorených celkovo päť skupinových MPM. Konkrétne tento MPM sa venuje **Štandardom kvality v sociálnych službách na podporu rodiny s deťmi** (ďalej „MPM SoS-RD“). Vymedzuje sa v ňom, aké druhy sociálnych služieb boli do skupiny SoS-RD zaradené a v čom sú ich spoločné charakteristiky. Následne sa MPM SoS-RD venuje jednotlivým kritériám a štandardom kvality podľa platného zákona. Pre lepšiu prehľadnosť sú texty spracované tabuľkovým spôsobom, pričom odpovedajú na **otázky**:

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

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

- žiaden z vypracovaných MPM (ani univerzálny, ani skupinový) **nepredstavuje pre poskytovateľa záväznú metodiku** v zmysle záväzného výkladu zákona alebo poskytnutia návodov, ako má aplikovať jednotlivé štandardy kvality do svojej praxe; MPM sprostredkovávajú iba sumár východiskových informácií, ktoré môžu podporiť porozumenie danému štandardu a zvýšiť pripravenosť poskytovateľa premeniť všeobecné informácie a pravidlá na sebe vlastný spôsob implementácie štandardu do svojej praxe;
- **rozdelenie jednotlivých druhov sociálnych služieb do skupín je len pomocné**; nevylučuje sa, že ten istý druh sociálnej služby zaradený do jednej skupiny môže byť relevantný aj pre inú skupinu sociálnych služieb;

- aplikácia skupinového prístupu k štandardom kvality nie je pre žiadneho poskytovateľa vynúiteľná a osoh z využívania skupinového prístupu možno v súčasnosti len predpokladať; vždy závisí od rozhodnutia konkrétneho poskytovateľa, do akej miery sa chce inšpirovať prístupom a praxou iných poskytovateľov zaradených či už do spoločnej alebo inej skupiny poskytovateľov.

Úprimne veríme, že prostredníctvom oboch MPM („univerzálneho“ aj „skupinového“) v kombinácii s **vybranými poznatkami z Inšpekcie v sociálnych veciach**, ktoré MPSVR SR pravidelne uverejňuje na svojej webovej stránke,² nájdete ako poskytovatelia SoS-RD dostatok odbornej opory a inšpirácií k hľadaniu sebe vlastného spôsobu, ako napĺňať štandardy kvality podľa zákona v prospech vašich prijímateľov, ich rodín, ale aj vlastného personálu a celej komunity, v ktorej pôsobíte.

2 Úvodné charakteristiky SoS-RD

DRUHY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB ZARADENÝCH DO SKUPINY SOS-RD

- Pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa (§31 zákona)
- Zariadenie dočasnej starostlivosti o deti (§32 zákona)
- Služba na podporu zosúladovania rodinného a pracovného života (§32a zákona)
- Zariadenie starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa (§32b zákona)
- Služba včasnej intervencie (§33 zákona)
- Odľahčovacia služba (§54 zákona)

SPOLOČNÉ CHARAKTERISTIKY DRUHOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY SOS-RD Z HĽADISKA ICH POSLANIA A CIEĽOV

- Podpora rodiny alebo osoby, ktorá má dieťa zverené, poskytnutím starostlivosti o dieťa (deti), ktorá je primeraná veku dieťaťa, jeho zdravotnému stavu, individuálnym schopnostiam a vývinovým potrebám.
- Podpora rodiny pri zosúladovaní pracovných a rodinných povinností, prípadne pri iných mimoriadnych okolnostiach zabraňujúcich vykonávaniu osobnej starostlivosti o dieťa (deti).
- Plnenie odľahčovacích funkcií pri zabezpečovaní dlhodobej starostlivosti rodiča alebo zverenej osoby o dieťa so zdravotným postihnutím.

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

SPOLOČNÉ CHARAKTERISTIKY DRUHOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY SOS-RD Z HĽADISKA CIEĽOVÝCH SKUPÍN

Ide o dve základné cieľové skupiny:

- Samotné deti od narodenia až do dovŕšenia veku, kedy dieťa prestáva byť maloletým dieťaťom, za účelom ich všestranného rozvoja (rozvoja ich schopností, osobnostných vlastností, socializačných zručností) a uspokojovania ich vývinových potrieb.
- Rodičia alebo osoby, ktoré majú dieťa zverené, za účelom zosúladovania ich pracovného a rodinného života, dočasnej „náhrady“ ich osobnej starostlivosti pre mimoriadne okolnosti (napr. pre výkon trestu odňatia slobody), či odľahčenia zo systematickej osobitnej starostlivosti o dieťa so zdravotným postihnutím.

SPOLOČNÉ CHARAKTERISTIKY DRUHOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY SOS-RD Z HĽADISKA ODBORNÝCH A INÝCH ČINNOSTÍ

- Využívanie výchovných metód a podporných prostriedkov, ktoré:
 - akýmkoľvek spôsobom dieťa neponižujú, neurážajú a nedotýkajú sa jeho prirodzenej dôstojnosti;
 - nezanedbávajú dieťa (vrátane nedbanlivostného zaobchádzania), neohrozujú jeho život, zdravie, telesný, citový, rozumový a mravný rozvoj.
- Aktívna spolupráca s rodinou, ktorá má kľúčové postavenie v plánovaní sociálnej služby a jej vykonávaní, vrátane poskytovania sociálneho poradenstva.
- Širokospektrálne vedomosti a zručnosti personálu poskytovateľa orientované aj na oblasť výživy a správnej životosprávy, adekvátnej štruktúry dňa malých detí; od zamestnancov sa očakávajú základné poznatky z oblasti pediatrie a poskytovania prvej pomoci.

RÔZNORODOSTI VO VNÚTRI SOCIÁLNYCH SLUŽIEB SKUPINY SOS-RD

- Rôznorodosť nastavenia centrálnych odborných činností jednotlivých druhov sociálnych služieb (napr. centrálna pozícia bežných úkonov starostlivosti o dieťa a jeho výchovy, niekedy aj prípravy na školské vyučovanie a zabezpečenie záujmovej činnosti pri službe pomoci pri osobnej starostlivosti o dieťa, pri podpore zosúladovania rodinného a pracovného života, pri zariadení dočasnej starostlivosti o deti, či pri zariadení starostlivosti o deti do troch rokov veku; na strane druhej – stimulácia komplexného vývinu dieťaťa a sociálna rehabilitácia v prípade dieťaťa so zdravotným postihnutím).
- Rozdielnosť v dĺžke poskytovania sociálnej služby (napr. služba starostlivosti o dieťa do troch rokov veku, zariadenie dočasnej starostlivosti o deti, či služba včasnej intervencie ako dlhodobjšie poskytovaná intervencia, vs. pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa, či poskytovanie odľahčovacej služby ako krátkodobjšia intervencia).
- Rozdielnosť prostredia, v ktorom sa jednotlivé druhy sociálnej služby poskytujú a jej formy (pobytová, terénna, ambulantná), čo ovplyvňuje mieru a povahu priamej intervencie rodiny či osoby, ktorá má dieťa zverené, pri plánovaní a vykonávaní sociálnej služby, rovnako organizáciu odbornej práce.

3 Jednotlivé štandardy kvality v skupine SoS-RD

1. OBLASŤ: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

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

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§2, §7, §9, §96

Čo znamená daný štandard v skupine sociálnych služieb SoS-RD? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ ambulancnej, pobytovej alebo terénnej sociálnej služby stavia vo svojej písomne vypracovanej strategickému vízi, poslaní a hodnotách zverejnených na svojom webovom sídle a na verejne dostupných spoločných

priestoroch na potrebe empatického vnímania, preventívneho rozmeru a individuálneho prístupu pri podpore rodiny; na potrebe zorientovania sa v náročných životných situáciách a formách pomoci pri ich riešení, pri naplňovaní potrieb rodín i detí.

- Starostlivosť sa poskytuje hodnotovo a odborne, zabezpečuje sa rozvoj schopností a osobnostného rastu detí.
- Vytvára sa aktívny priestor pre rodinu alebo zainteresované osoby na formuláciu návrhov riešení a na spätnú väzbu ohľadom ponúknutej pomoci a poskytovanej starostlivosti.
- Dieťaťu, ktoré je schopné formulovať svoje vlastné názory, sa poskytuje právo tieto názory slobodne vyjadrovať vo všetkých záležitostiach, ktoré sa ho týkajú, pričom názorom dieťaťa sa venuje patričná pozornosť zodpovedajúca jeho veku a vyspelosti.
- Klade sa dôraz na právo dieťaťa so zdravotným postihnutím na osobitnú starostlivosť; v závislosti od rozsahu existujúcich zdrojov sa zabezpečuje oprávnenému dieťaťu a osobám, ktoré sa oň starajú, požadovaná pomoc zodpovedajúca stavu dieťaťa a situácii rodičov alebo iných osôb, ktoré sa o dieťa starajú.

Čo je pre naplňovanie daného štandardu v skupine sociálnych služieb SoS-RD dôležité/nevýhnutné?

- Tvorba, aktualizácia a súlad strategických dokumentov poskytovanej sociálnej služby s jej víziou a poslaním; potreba jasného vymedzenia kľúčových pojmov.
- Spracovanie/pomenovanie konkrétnych hodnôt organizácie založených na vzájomnom rešpektovaní a úcte; konkrétnych cieľov v súlade s individuálnymi potrebami detí a na základe participácie rodiny v danom druhu sociálnej služby.
- Vytvorenie priestoru na spätnú väzbu k strategickému vízi, poslaniu a cieľom ako pre zamestnancov, tak pre prijímateľov (rodina/zákonný zástupca, osoba, ktorá má dieťa zverené do starostlivosti); vyhodnocovanie spätnej väzby s vymedzením obdobia (napr. 1x mesačne); písomné spracovanie a

aplikovanie návrhov/podnetov/požiadaviek v praxi.

- Rešpektovanie rozhodnutia rodiny prijať/neprijať ponúknutú pomoc.

Na čo si dávať pozor pri naplňaní daného štandardu v skupine sociálnych služieb SoS-RD? Čo nie je prípustné?

- Nekomunikovať s cieľovou skupinou (rodina, zákonní zástupcovia) o nastavení hodnôt, cieľov a plánu poskytovania danej sociálnej služby.
- Nepostupovať v aplikačnej praxi v súlade s vypracovanými strategickými dokumentami a nepoznať strategické dokumenty a víziu poskytovanej sociálnej služby.
- Nevyhodnocovať spätnú väzbu a neaktualizovať víziu, poslanie a ciele na základe návrhov a pripomienok; prípadne nestavať na zákonom určenom kompetenčnom rámci pri takých požiadavkách, ktoré nie sú v súlade s poskytovaným druhom sociálnej služby.
- Plán starostlivosti o deti a podporu rodiny vypracovať príliš všeobecne, bez zohľadňovania individuálnych potrieb detí a špecifik jednotlivých druhov sociálnych služieb tejto skupiny (napr. nezohľadňovať potreby dieťaťa so zdravotným postihnutím alebo dieťaťa, ktoré je umiestnené v zariadení do troch rokov veku dieťaťa).

1.2 Kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu,

príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom. Žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.

Príslušné ustanovenia zákona:

§5, §6, §8

Čo znamená daný štandard v danej skupine SS? / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ sprístupňuje sociálnu službu každému žiadateľovi (rodine a dieťaťu) bez rozdielu, ak plní požiadavky v súlade so zákonom; v prípade poskytnutia ambulantnej alebo pobytovej služby, ak má voľné miesto/kapacitu; v prípade poskytnutia terénnej formy, ak má voľného kvalifikovaného zamestnanca. 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. Vedením riadnej evidencie v rámci sociálneho poradenstva vie poskytovateľ preukázať ponúknuté iné možnosti, s uvedením konkrétnych dôvodov.
- Zodpovedná osoba má nadobudnuté také komunikačné zručnosti, ktorými

zrozumiteľne a odborne dokáže oboznámiť rodinu, zákonného zástupcu, resp. osobu, ktorá má zverené dieťa do starostlivosti o ich právach a povinnostiach vyplývajúcich z možného budúceho zmluvného vzťahu (aj keď uzatvorenie zmluvy nie je vždy obligatórne – napr. pri službe včasnej intervencie).

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v danej skupine SS dôležité/ nevyhnutné?

- Transparentne spracovaný postup/pravidlá prijatia detí do zariadenia/ poskytovania sociálnej služby rodine a deťom.
- Preverenie vhodnosti poskytnutia sociálnej služby - náležitosti spĺňania kritérií na daný druh sociálnej služby podľa zákona, napr. návštevou domácnosti pri posúdení vhodnosti poskytovania sociálnej služby terénou formou, ktorá má prednosť pred ambulatnou.
- Riadna evidencia o poskytnutí sociálneho poradenstva (základného, špecializovaného).
- Zrozumiteľný spôsob informovania o danej sociálnej službe, využívanie alternatívnych foriem komunikácie v prípade, že je to potrebné.
- Poskytovanie sociálnej služby so zameraním na podporu rodiny na základe jej informovaného a dobrovoľného rozhodnutia. Dôležitá je pritom vstupná anamnéza k nastaveniu adaptačného procesu.

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

- Nedostatok ponúk/kapacity daného druhu sociálnej služby.
- Nedostatok odborného personálu, či jeho ďalšieho vzdelávania v oblasti výchovy, odbornej komunikácie primeranej veku dieťaťa a situácii rodiny.
- Pri terénnej forme slabé/nepodnetné/nevyhovujúce podmienky pre prácu s rodinou a odbornú starostlivosť o deti.

- Nedostatočné spracovanie vstupnej anamnézy rodiny/dieťaťa pred rozhodnutím o poskytovaní sociálnej služby.

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

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §72, §73, §74

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- V tejto skupine sociálnych služieb ustanovuje zákon taxatívne povinnosť písomne uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, okrem poskytovania služby včasnej intervencie. To znamená, že poskytovateľ má buď písomne spracovaný transparentný postup pri uzatváraní zmluvy alebo písomne spracovaný postup o podmienkach poskytovania sociálnej služby.
- Ak má žiadateľ záujem o poskytovanie sociálnej služby, poskytovateľ preukáže, že ho oboznámil o jeho právach a povinnostiach.
- Všetky dôležité informácie sú zverejnené aj na webovom sídle poskytovateľa

– postup a podmienky pri uzatváraní Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, vnútorné transparentné pravidlá o prijatí dieťaťa do zariadenia, o cieľovej skupine a o forme poskytovanej sociálnej služby; zverejnený je aj cenník za sociálnu službu, či telefónny kontakt zodpovednej osoby, ktorá poskytne bližšie informácie ohľadom sociálnej služby a jej podmienok (zmluva musí obsahovať všetky náležitosti podľa §74 zákona).

- Všetky informácie, postupy a pravidlá sú pre cieľovú skupinu spracované alebo podané v zrozumiteľnej forme.
- Ak sa žiadateľ/občan nerozhodne pre sociálnu službu, poskytovateľ mu poskytne sociálne poradenstvo a odporučí mu iné možnosti, o čom vedie písomnú evidenciu.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Nevyhnutnosťou je oboznámenie žiadateľa, čo sa danou sociálnou službou zabezpečuje, čo sa v rámci nej konkrétne poskytuje.
- Vopred oboznámiť žiadateľa s podmienkami v prípade poskytovania sociálnej služby, tzn. oboznámenie s právami a povinnosťami poskytovateľa a tiež prijímateľa, vrátane určenia úhrady za sociálnu službu.
- Pri určených druhoch sociálnej služby je v súlade so zákonom povinnosť uzatvoriť Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby (obligatórnu povinnosť uzatvoriť písomnú zmluvu nemá služba včasnej intervencie).
- Získavanie adekvátnych a nevyhnutných informácií o rodine, o dieťati a spracovanie osobnej, rodinnej, farmakologickej a sociálnej anamnézy.
- Nevyhnutnosťou je zrozumiteľnou formou poskytovať sociálne poradenstvo. V prípade potreby a požiadaviek nad rámec základného sociálneho poradenstva poskytovať aj špecializované sociálne poradenstvo ako súčasť systémovej práce s rodinou. Výkon sociálneho poradenstva pritom riadne evidovať.

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

- Nepripustné je zasahovať do rodiny a poskytovať sociálnu službu bez jej súhlasu.
- Neoboznámiť zainteresované osoby (rodinu, zákonného zástupcu, osobu, ktorá má zverené dieťa do starostlivosti) s právami a povinnosťami vyplývajúcimi zo zákona v prípade, že poskytovateľ nemá povinnosť písomne vypracovať postup pri uzatváraní Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- Nezisťovať vhodnosť formy poskytovania sociálnej služby, ak sú možné dve alternatívy (napr. terénna a ambulatná), a v prípade, že to situácia a zázemie rodiny umožňuje, neuprednostňovať terénnu sociálnu službu pred ambulatnou.
- Neposkytovať sociálne poradenstvo občanovi, ktorí neprejavili záujem o daný druh a formu sociálnej služby o iných možnostiach pomoci alebo podpory.

1.4 Kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby

Štandard:

Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva,

sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.

Príslušné ustanovenia zákona:

§2 ods. 6, §7, §84

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ v spolupráci s odbornými zamestnancami nastavuje postupy a pravidlá pri všetkých poskytovaných odborných činnostiach tak, aby zodpovedali potrebám cieľovej skupiny. V rámci odborných činností pri poskytovaní sociálnej služby deťom, má poskytovateľ podrobne spracovanú oblasť výchovy, definuje ciele, obsah, formu a pravidlá výchovy. Cieľom je rozvoj samostatnosti, osobnostného potenciálu so zameraním na schopnosti detí. Pri poskytovaní služby včasnej intervencie (§33) poskytovateľ nemá obligatórnu povinnosť poskytovať výchovu – pracuje vždy za účasti rodiča (rodiny).
- Metódy, techniky a postupy výkonu odborných činností poskytovateľ uplatňuje v praxi cielene a transparentne, s orientáciou na zabezpečenie individuálnych potrieb dieťaťa alebo rodiny, na podporu aktívnej účasti a spolurozhodovania rodiny, resp. zákonného zástupcu. Metódy a techniky a postupy odborných činností sú autorizované a vedecky overené.
- Poskytovateľ spolupracuje s externými odborníkmi pri poskytovaní sociálnej služby deťom v danej oblasti, napr. s pediatrom, detským psychológom, špeciálnym pedagógom, fyzioterapeutom, či logopédom. V prípade potreby alebo želania rodiny, resp. zákonného zástupcu túto externú odbornú pomoc poskytovateľ sprostredkáva.

- Odborní zamestnanci majú vypracovaný individuálny plán vzdelávania týkajúci sa rozširovania si odborných znalostí pri poskytovaní danej odbornej činnosti. Pracujú s vhodnými interaktívnymi pomôckami pri individuálnej činnosti s dieťaťom alebo skupinovej odbornej činnosti.
- Poskytovateľ podporuje rozvoj prirodzených vzťahov dieťaťa so širším prostredím – komunitou a cielene sa zameriava aj na rozvoj jeho sociálnych kontaktov.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ má zadefinované a zverejnené odborné postupy na dosiahnutie cieľa a odborného zamerania svojej sociálnej služby.
- Dôležité je poznanie, resp. postupné spoznávanie silných a slabých stránok dieťaťa, ktoré sú predpokladom na stanovenie vhodných odborných postupov, ako aj predpokladom cieľného sociálneho poradenstva pre rodičov a rodinu.
- Súlad medzi deklarovateľnými odbornými postupmi a aplikačnou praxou.
- Spolupráca a sprostredkovanie odbornej pomoci, ak si to rodina alebo zákonný zástupca, resp. osoba, ktorá má dieťa zverené do starostlivosti, želá alebo navrhnutie ďalšej odbornej pomoci.
- Vzdelávanie a ďalší rozvoj zamestnancov pre účely poskytovania odbornej pomoci (odborných činností) deťom a rodine.

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

- Nezohľadňovať pri posudzovaní najlepšieho záujmu dieťaťa osobný kontext, aktuálnu situáciu a potreby dieťaťa alebo rodiny.
- Nepostupovať pri poskytovaní odbornej činnosti v súlade s vedecky overenými a autorizovanými postupmi alebo používať odborné postupy (či výchovné prostriedky pri deťoch) skôr intuitívne, na základe „vlastných pravidiel“.

- Pri poskytovaní sociálnej služby využívať len metódy a trendy osvedčené dlhoročnou praxou, bez napredovania a neustáleho zdokonaľovania sa.

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

Štandard:

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

a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania. Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory.

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§7, §9

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Uplatňuje sa len pri službe včasnej intervencie, pri ktorej má poskytovateľ povinnosť vypracovať písomný alebo audiovizuálny individuálny plán, ktorý vychádza z individuálnych potrieb rodiny a dieťaťa.
- Cieľom individuálneho plánovania je podpora všestranného rozvoja dieťaťa so zdravotným postihnutím v súlade s jeho individuálnymi potrebami a schopnosťami; je zamerané najmä na psychomotorický vývoj, komunikáciu, na získanie zručností a tiež na začlenenie dieťaťa do okolitého prostredia. Súčasťou individuálneho plánu je spracovaný program sociálnej rehabilitácie.
- Na tvorbe individuálneho plánu sa podieľa tím odborných zamestnancov poskytujúcich odborné činnosti v spolupráci s rodinou dieťaťa.
- Poskytovateľ vedie písomné záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotí jej priebeh, všetko v kontexte nastaveného individuálneho plánu.
- Aj keď sa v ostatných druhoch sociálnych služieb tejto skupiny individuálny

plán nevypracováva, poskytovateľ je pri ich poskytovaní povinný prihliadať na individuálny sociálno-zdravotný kontext dieťaťa s cieľom rozvíjať jeho schopnosti, osobnosť, osvojovanie si veku primeraných návykov a podporovať jeho socializáciu.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Nastavenie spolupráce medzi rodinou a odborným personálom poskytovateľa v rámci individuálneho plánovania.
- Identifikácia individuálnych potrieb rodiny a/alebo dieťaťa, nakoľko individuálne plánovanie musí byť zrozumiteľné pre rodinu a primerané vývinovej úrovni dieťaťa (napr. dosiahnutá úroveň reči, chápania, myslenia, hygienických návykov); tomu sa prispôsobujú ciele a metódy odbornej práce.
- Výber kľúčového pracovníka, ktorý vhodnými metódami dohliada na napĺňanie cieľov individuálneho plánu.
- Ciele musia byť v súlade s nastavenými zákonnými podmienkami /povinnosťami poskytovateľa a právami prijímateľa.
- Preukázanie pravidelného vyhodnocovania stanovaných cieľov a na základe jeho výstupov ustanovovanie ďalšieho plánu poskytovania sociálnej služby.

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

- Neplánovanie, nerealizovanie a nehodnotenie priebehu poskytovanej sociálnej služby.
- Všeobecne vypracovaný plán starostlivosti o deti a podpory rodiny, bez zohľadňovania individuálnych potrieb a kontextu dieťaťa a rodiny (napr. nezohľadňovanie špecifík potrieb dieťaťa so zdravotným postihnutím a dieťaťa, ktoré je umiestnené v zariadení do troch rokov veku dieťaťa).
- Rigidita (nemennosť) cieľov ďalšej spolupráce po vyhodnotení plánu

starostlivosti o rodinu/dieťa.

- Formálne vypracovanie individuálneho plánu alebo individuálnej starostlivosti, bez účasti rodiny a bez prihladenia na individuálne potreby rodiny/dieťaťa.

1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaní kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a sieťovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§6, §7 písm. b), §9 ods. 1, §24 ods. 3, §97

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Zmysluplné využitie potenciálu dieťaťa pre aktivizáciu jeho rozumovej činnosti (pamäť, slovná zásoba, prípadne kompenzácia kognitívneho deficitu), telesnej (kondičnej) a oddychovej stránky (trávenie voľného času). Tiež aktivizácia a podpora rodiny pri riešení nepriaznivých dopadov (emocionálnych, ekonomických, socializačných) na život dieťaťa.
- Praktické nastavenie a realizácia procesu aktivizácie, ktoré je v súlade s potrebami, predstavami a sociálnym postavením rodiny alebo detských prijímateľov.
- Cestou tvorivej výchovy zabezpečenie individualizácie procesu rozvoja zručností detských prijímateľov zameraného na ich osobnostný rozvoj a čo najväčšiu samostatnosť.
- Zameriavanie sa na procesy informovania, prepojenia alebo distribúcie rodín do služieb bežne dostupných verejnosti.
- Zameriavanie sa na zabezpečovanie istoty, bezpečia a uspokojovania potrieb detských prijímateľov.
- Využitie sociálnej siete a prirodzených sociálnych kontaktov prijímateľov (dieťaťa alebo rodiny) danej sociálnej služby s orientáciou na nezávislý život a ich začlenenie do komunity.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Všetkým detským prijímateľom v rámci poskytovania sociálnej služby nastaviť ponuku rovnakých možností vývoja, rozvíjania zručností a výchovných zložiek, a to realizovaním rôznych exkurzií do kultúrno – osvetových stredísk (napr. návšteva bábkového divadla, knižnice, múzeí) alebo realizovaním besiedok s témami priradenými veku dieťaťa; ponúkať rôzne druhy terapií (napr. filiálna terapia).

- K rodine pristupovať s rešpektom a nasadením, tiež jej ponúknuť čo najviac možností na jej rozvíjanie.
- Zabezpečiť materiálno – technické vybavenie zamerané na rozvoj zručností a výchovu dieťaťa; pri poskytovaní sociálnej služby danej cieľovej skupine terénnou formou, poskytovateľ nedokáže ovplyvniť materiálno - technické vybavenie sociálnej služby a preto otázka materiálneho vybavenia (okrem odborných/aktivizačných pomôcok) nie je rozhodujúca.
- Spoznávať potreby, predstavy a sociálne postavenie rodiny a postupne nastavovať motivačné činitele na rozvoj osobnosti a prispôbovať ich individuálnym schopnostiam dieťaťa.
- Mať nastavený proces plánovania a vyhodnocovania aktivít a dosiahnutej úrovne zručností a samostatnosti dieťaťa alebo rodiny, zapájať rodinu pri jeho plánovaní a vyhodnocovaní.
- Nastaviť proces informovania o možnostiach prepojenia rodiny alebo zákonných zástupcov dieťaťa na podporu zdravotnej starostlivosti či iné podporné služby v komunite ako sú rôzne sociálne inštitúcie, nadácie, poskytovanie poradenstva, alebo rôznych druhov terapií, a to formou propagačných materiálov, zverejnených telefónnych kontaktov, určením kontaktnej osoby v danej problematike a pod.

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

- Pri plnení daného štandardu v prvom rade poskytovateľ dbá na ponúknutie rovnakých príležitostí pre každého detského prijímateľa sociálnej služby.
- Pri samotnom plánovaní a rozvoji zručnosti je neprípustné nevyužívať zmysluplné potenciál detského prijímateľa a tiež rodiny a neprispôbovať motivačné činitele na rozvoj osobnosti podľa individuálnych schopností.
- Neprípustné je neposkytovať informácie rodine alebo zákonným zástupcom o možnosti využívania podporných služieb v komunite.

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

Štandard:

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

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§5, §6, §7, §9, §16, §22, §23a, §97

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Spoznanie zdravotného stavu dieťaťa, dodržiavanie hygienicko-epidemiologického režimu, pri poskytovaní ambulantnej formy dodržiavanie a zabezpečovanie napr. vstupu detí cez tzv. ranný filter (v zariadení starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa), atď.
- Pri začatí poskytovania sociálnej služby poskytovateľ prostredníctvom odborného zamestnanca spracuje zdravotnú anamnézu dieťaťa. Informácie o zdravotnom stave prvotne získava od zákonného zástupcu dieťaťa alebo osoby, ktorá má dieťa zverené do starostlivosti. Tiež vyhodnocuje zdravotný stav dieťaťa a jeho potreby.
- Poskytovateľ úzko spolupracuje s detskými lekármi (pediatrami), ktorí, v prípade poskytovania sociálnej služby pobytovou formou, navštevujú zariadenie a dopĺňajú diagnostiku dieťaťa.

- Poskytovateľ zabezpečuje personálne a tiež materiálne – technické vybavenie pre poskytovanie sociálnej služby dieťaťu, primerané jeho veku alebo zdravotnému postihnutiu (zmyslovému, telesnému alebo mentálnemu).
- Poskytovateľ má nastavený proces výchovy alebo vzdelávania detských prijímateľov v oblasti zdravia (hygienické návyky, zdravá výživa, zdravý telesný a duševný vývoj dieťaťa, riziká vzniku úrazu a pod.).
- Poskytovateľ poskytuje dieťaťu, rodine alebo zákonným zástupcom ciele informácie z oblasti ochrany zdravia a zdravého životného štýlu.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ má pre každého detského prijímateľa vypracovaný postup/ plán zabezpečovania edukačnej a preventívnej činnosti v oblasti zdravého životného štýlu.
- Zabezpečuje pravidelnú komunikáciu zodpovednej osoby z oblasti zdravia (napr. detská sestra, detský opatrovateľ) s rodinou, so zákonným zástupcom, či s fyzickou osobou, ktorá má dieťa zverené do starostlivosti, o zdravotnom stave dieťa, prevencie ochorenia a písomne vedie záznamy o realizovaní konzultácií.
- Pravidelne realizuje a vyhodnocuje nastavený denný plán zabezpečovania zdravého životného štýlu, napr. dodržiavanie denného režimu v zmysle predpisu č. 75/2023 Z. z. zabezpečením individuálneho času a dĺžky spánku dieťaťa, vrátane možnosti ranného dospávania, pobyt detí vonku, telesné cvičenie detí alebo systematické otužovanie detí na zvyšovanie odolnosti ich organizmu.
- Pravidelne vyhodnocuje nastavený plán poskytovania informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle, správnych hygienických návykoch a preventívnych aktivitách.

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

- Poskytovanie sociálnej služby dieťaťu bez poznania zdravotného stavu dieťaťa.
- Nezabezpečovanie edukácie o zdravom životnom štýle detským prijímateľom sociálnej služby a preventívnych aktivít.
- Nezabezpečovanie podmienok pre pestovanie zdravého životného štýlu dieťaťa.

1.8 Kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán). Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímateľa sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaní utrpenia prijímateľov sociálnej služby

alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§7; §9 ods. 1; §9 ods. 2; §10

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Pri poskytovaní sociálnej služby dieťaťu a pri poskytovaní starostlivosti o dieťa podľa zákona je poskytovateľ povinný dodržiavať zákaz používania všetkých foriem telesných trestov a sankcií a používať len také výchovné prostriedky a metódy, ktoré akýmkoľvek spôsobom dieťa neponižujú, neurážajú, nezanedbávajú, vrátane nedbanlivostného zaobchádzania, alebo ktoré sa inak nedotýkajú dôstojnosti dieťaťa a neohrozujú jeho život, zdravie, telesný, citový, rozumový a mravný rozvoj.
- Jedinou výnimkou, ktorú zákon o sociálnych službách ustanovuje, je použitie netelesného alebo telesného obmedzenia (nie trestu) v prípade, že je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, a to i v kontexte detského prijímateľa (napr. sebapoškodzovanie, agresívne správanie dieťaťa, pri ubližovaní inému dieťaťu a pod.). V tomto prípade možno použiť prostriedky napr. netelesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia (napr. odpútanie pozornosti, utíšenie vysvetľovaním – verbálna komunikácia). Poskytovateľ však má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich použitia.
- Sú vypracované postupy na aplikáciu interných preventívnych opatrení na predchádzanie porušovania základných ľudských práv a slobôd detských

prijímateľov.

- Dôležité je nastavenie adaptačného procesu tak, aby v žiadnom prípade nebolo dieťa obmedzované, izolované od ostatných detí alebo komunity.
- Nastavenie a aplikácia pravidiel, procesov a postupov riešenia vzniknutých krízových situácií vo vzťahu k zamestnancom ako aj prijímateľom sociálnej služby a systému preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií (ide o pôsobenie rizík, ktoré môžu ohroziť zdravie alebo život detského prijímateľa, zamestnancov či členov rodiny – napr. riziko požiaru a s ním spojená potreba evakuácie, riziko úrazu, riziko infekčnej nákazy).
- Aplikácia preferovaných metód, techník a postupov na pomoc v krízovej situácii (krízová intervencia) identifikovaním možných príčin vzniku krízovej situácie (násilie, sebapoškodzovanie, suicidálne sklony) u každého prijímateľa (rodina, dieťa), ktoré sa spracovávajú ako súčasť individuálneho plánu.
- Pomenované a vypracované postupy pri vzniku rizikových, havarijných a iných krízových situácií (napr. pracovný úraz, vzniknutý požiar, výpadok elektrického prúdu a pod.).

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Nastavenie, oboznámenie a zaškolenie zamestnancov s aplikáciou výchovných prostriedkov a metód riešenia či prevencie krízových situácií a práce s rizikami na základe dostupnej odbornej literatúry a príkladov dobrej praxe.
- Evidencia o tom, že zamestnanci boli v tejto oblasti oboznámení a zaškolení.
- Nastavenie adaptačného procesu pri poskytovaní sociálnej služby ambulantnou formou.

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

- Neprístupné je v prípade poskytovania sociálnej služby dieťaťu použiť akýkoľvek telesný trest alebo sankciu. Neprípustné je používať výchovné prostriedky, ktoré ponížujú, dotýkajú sa dôstojnosti dieťaťa alebo ohrozujú zdravie a život dieťaťa.
- Neprípustné je, aby zamestnanci nemali pomenované/podchytené možné rizikové situácie a nevedeli, ako postupovať v záujme ich riešenia.

1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Štandard:

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

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§5, §6, §10, §73

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ má vypracované postupy, pravidlá a podmienky na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd detských prijímateľov a preventívne opatrenia na zabránenie všetkým formám zlého zaobchádzania.
- Zamestnanci pri poskytovaní sociálnej služby poznajú základné ľudské práva detí, ktoré vychádzajú z medzinárodne prijatých dohôd a Ústavy Slovenskej republiky, poznajú a neustále si prehľbujú vzdelanie v oblasti používania výchovných prostriedkov u detí, tiež v oblasti prístupu a komunikácie s rodinou.
- Poskytovateľ realizuje preventívne programy zamerané na osobnostný, sociálny a citový rozvoj dieťaťa. Má napr. spracovaný proces prevencie syndrómu CAN (týranie, zanedbávanie, zneužívanie alebo zlé zaobchádzanie s dieťaťom).
- Zamestnanci sú oboznamovaní a zaškolovalí v oblasti rozpoznania signálov zanedbávania alebo týrania detí (časté modriny, bolesti hlavy, agresia voči rovesníkom, a pod.) a spolupracujú s odborníkmi na riešenie vzniknutého nežiaduceho stavu (napr. s pedagogicko – psychologickou poradňou, orgánmi sociálno-právnej ochrany detí, políciou, atď.).

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Zverejnenie a zabezpečenie ľahko dostupných kontaktov pomoci (napr. na detskú linku pomoci, Úradu komisára pre deti, atď.).
- Zaoberanie sa otázkou základných ľudských práv a slobôd dieťaťa formami zrozumiteľnými a primeranými veku dieťaťa (napr. používanie piktogramov, hier).
- Osveta pre deti, komunikácia, všímavosť, vytvorenie priestoru pre dieťa na možnosť kedykoľvek prísť a porozprávať sa, ak má pocit, že niečo nie je v poriadku, že sa necíti bezpečne.

- Personál poskytovateľa prirodzene rešpektuje a dodržiava zákaz používania všetkých foriem telesných trestov a sankcií a používa len také výchovné prostriedky a metódy, ktoré akýmkoľvek spôsobom dieťa neponižujú, neurážajú, nezanedbávajú, vrátane nedbanlivostného zaobchádzania, alebo ktoré sa inak nedotýkajú dôstojnosti dieťaťa a neohrozujú jeho život, zdravie, telesný, citový, rozumový a mravný rozvoj.
- Poskytovateľ má nastavený a v praxi aplikuje systém zodpovedností zamestnancov v oblasti ochrany detí pred zlým zaobchádzaním, rovnako proces sankcionovania zodpovedajúci vážnosti situácie a miere porušenia práv dieťaťa zo strany zamestnanca.

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

- Zamestnanci nepoznajú základné ľudské práva a slobody dieťaťa.
- Zamestnanci nepoznajú výchovné prostriedky, ktoré akýmkoľvek spôsobom dieťa neponižujú, neurážajú, nezanedbávajú, vrátane nedbanlivostného zaobchádzania, alebo ktoré sa inak nedotýkajú dôstojnosti dieťaťa a neohrozujú jeho život, zdravie, telesný, citový, rozumový a mravný rozvoj.
- Poskytovateľ nesprístupňuje svojim zamestnancom spracovaný postup ohľadom dodržiavania základných ľudských práv dieťaťa.
- Poskytovateľ nevie preukázať, že zabezpečil oboznámenie detských prijímateľov o problematike základných ľudských práv v im zrozumiteľnej a veku primeranej forme.

1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby informuje a sprístupní prijímateľom sociálnej služby mechanizmy/spôsoby nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytovanú sociálnu službu. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť. Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§6, §17 ods. 4, §19 ods. 2

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ má spracovaný proces zameraný na vyjadrenie prejavov, názorov, návrhov, pripomienok alebo sťažností detských prijímateľov sociálnej služby a ich zákonných zástupcov súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a smerujúcich k jej zlepšovaniu.
- Poskytovateľ preukázateľne informuje detského prijímateľa, zákonného zástupcu alebo rodinu o možnostiach a postupoch podávania podnetov a sťažností súvisiacich s kvalitou poskytovanej sociálnej služby, vytvára priestor pre praktickú realizáciu týchto možností a pravidelne uplatnené podnety a/alebo sťažnosti vyhodnocuje.
- Poskytovateľ má zriadené schránky na vyjadrenie názorov a pripomienok, či na podávanie sťažností na mieste, kde je zabezpečená pre podávajúcu osobu anonymita; zaoberá sa každým názorom či pripomienkou, ktoré sú podané aj ústne, vedie ich riadnu evidenciu a pravidelne (na základe ním určeného intervalu - napr. raz mesačne) ich vyhodnocuje.
- Poskytovateľ informuje zákonných zástupcov, osoby ktoré majú deti zverené do starostlivosti alebo rodinu, o možnostiach využiť na účely vyjadrenia nesúhlasu s poskytovanou sociálnou službou aj právne poradenstvo. V prípade takéhoto záujmu umožňuje prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v prostredí bezpečnom k otvorenosti.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Nevyhnutnosťou je zaujímať sa a zisťovať, či je prijímateľ sociálnej služby (dieťa, zákonný zástupca či rodina) spokojný s poskytovanou sociálnou službou.
- Nevyhnutnosťou je zaoberať sa každým podnetom v rámci zisťovania spokojnosti, názorov, prípadne vyjadrení pripomienok a návrhov na zlepšenie a výsledky tohto zistenia využívať na hľadanie možností k zlepšeniu poskytovanej sociálnej služby.

- Poskytovateľ pravidelne vyhodnocuje požiadavky prijímateľov sociálnej služby, o čom vedie riadnu evidenciu.

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

- Poskytovateľ neinformuje detských prijímateľov o možnosti vyjadrovať svoju ne/spokojnosť so sociálnou službou, formulovať námety na jej zlepšenie s odvolávaním sa na to, že dôležité a rozhodujúce sú názory dospelých (ich rodičov, zákonných zástupcov).
- Poskytovateľ neinformuje rodinu alebo zákonných zástupcov detských prijímateľov o možnosti vyjadriť sa k jednotlivým aspektom poskytovanej sociálnej služby, podávať pripomienky či sťažnosti.
- Poskytovateľ nemá zriadenú schránku alebo iný priestor na podávanie návrhov, námietok, pripomienok či sťažností k ním poskytovanej sociálnej službe alebo pri zriadení takéhoto priestoru nezabezpečuje jeho anonymitu.
- Poskytovateľ nevyhodnocuje podané návrhy, námietky, pripomienky či sťažnosti.
- Poskytovateľ neeviduje, ani sa nezaobrá ústne podanými návrhmi, námietkami, pripomienkami či sťažnosťami.

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

Štandard:

Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej

služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnej služby a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o poskytovaní sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.

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

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

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§5, §6, §7

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ má spracovaný proces informovanosti pre záujemcov o sociálnu službu, prijímateľov sociálnej služby (rodina, zákonný zástupca alebo osoba, ktorá má dieťa zverené do starostlivosti) a využíva ho v praxi.
- Poskytovateľ má zverejnené informácie o sociálnej službe na svojom webovom sídle alebo na bežne verejne dostupnom mieste v zariadení. Tiež tieto informácie distribuuje na inštitúcie, ktoré navštevujú potenciálni záujemcovia alebo prijímateľa (napr. detské alebo odborné detské ambulancie).
- Poskytovateľ má spracované informácie vo forme zrozumiteľnej ako pre

záujemcov, tak pre prijímateľov sociálnej služby (rodinu, zákonných zástupcov, alebo osoby, ktoré majú dieťa zverené do starostlivosti).

- Informačné materiály pre záujemcov obsahujú všetky zákonom určené náležitosti – informácie o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná.
- Prijímatelia (rodina, zákonní zástupcovia alebo osoby, ktoré majú dieťa zverené do starostlivosti) sú informovaní aj o ich právach a povinnostiach súvisiacich s poskytovaným druhom sociálnej služby.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Spracované a verejne dostupné informácie o sociálnej službe sa poskytujú v prípade záujmu aj „individualizovaným“ spôsobom (osobným stretnutím záujemcu alebo prijímateľa s poskytovateľom), pričom poskytovateľ zverejnení kontakt na zodpovednú osobu a určí priestor na poskytovanie informácií a osobnú komunikáciu o sociálnej službe.
- Poskytovateľ zabezpečí zaškoľovanie zamestnancov v alternatívnych formách komunikácie.

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

- Zamestnanci nepoznajú, neabsolvujú školenia v alternatívnych formách komunikácie.
- Poskytovateľ neinformuje prijímateľov (rodinu, zákonných zástupcov alebo osoby, ktoré majú dieťa zverené do starostlivosti) o ich právach a povinnostiach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou.

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

Štandard:

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

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§5; §6, §7 písm. a); §9 ods. 12; §61 ods. 4a

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-D / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ disponuje materiálnym a informačno - technickým vybavením primeraným poslaniu a cieľom poskytovanej sociálnej služby.
- Zabezpečenie dostupnosti komunikačných prostriedkov poskytovateľa (internet, email a telefón) vychádza z ich primeranosti vývinovým potrebám detského prijímateľa (napr. pri poskytovaní sociálnej služby dieťaťu do troch rokov veku využívanie internetu ako nástroja na premietanie náučných výchovných programov v určenom časovom intervale; deťom školského veku v zariadení dočasnej starostlivosti o deti umožňovať využívanie mobilného

telefónu, internetu alebo emailu aj s ohľadom na záujem vyváženosti ich denného režimu; rešpektovať pri detských prijímateľoch právo na súkromie pri komunikácii; atď.).

- Poskytovateľ neodopiera detským prijímateľom možnosť výberu osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt, pričom sa opätovne zohľadňuje vek dieťaťa.
- Poskytovateľ nezakazuje prijímateľovi sociálnej služby (či už detskému prijímateľovi alebo rodine) komunikovať v jazyku, ktorý si sám zvolí a poskytne mu potrebnú podporu, aby mohol vyjadriť svoje želania a potreby.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Materiálne a informačno - technické vybavenie poskytovateľa sociálnej služby.
- Nastavenie výchovného procesu na používanie komunikačných prostriedkov u detského prijímateľa rešpektujúceho jeho vek.
- Dostupnosť priestoru pre detských prijímateľov na komunikáciu v súkromí, pri zohľadňovaní veku dieťaťa (pokiaľ má detský prijímateľ potrebu komunikovať napr. so svojou dôvernou osobou).
- Podpora detského prijímateľa v zlepšovaní jeho schopností a praktických zručností využívať informačné technológie.
- Poskytovateľ rešpektuje právo detského prijímateľa (alebo rodiny) slobodne sa vyjadrovať a komunikovať v jazyku, ktorý si zvolí.

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

- Odopierať detským prijímateľom alebo rodine možnosť kontaktovať sa a komunikovať s osobou, ktorú si sami vyberú.
- Obmedzovať detských prijímateľov v rozvoji ich schopností a zručností využívať informačno - komunikačné technológie primerane ich veku a porovnateľne s ich rovesníkmi.

1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní. Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri získaní a udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali.

Prijímateľom sociálnej služby sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§5; §6; §7; §9 ods. 1; §9 ods. 2

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ pri poskytovaní sociálnej služby pobytovou formou na pravidelnej báze plánuje a ponúka detskému prijímateľovi alebo rodine vhodné a primerané aktivity, a to buď v zariadení alebo v komunite cez služby dostupné

bežne verejnosti.

- Spoznaním prirodzeného prostredia dieťaťa a rodiny na základe spracovanej osobnej, sociálnej a rodinnej anamnézy poskytovateľ prostredníctvom svojich zamestnancov napĺňa právo detského prijímateľa alebo rodiny na nezávislý spôsob života v komunite, pričom k tomu hľadá a sietuje formy primeranej podpory.
- Poskytovateľ v rámci špecializovaného sociálneho poradenstva informuje a napomáha detskému prijímateľovi sociálnej služby (napr. v zariadení dočasnej starostlivosti o dieťa) alebo rodine (napr. v rámci služby včasnej intervencie) získať čo najviac informácií, najmä ohľadom vzdelávacích možností a možností zapájania sa do života komunity.
- Poskytovateľ podporuje, ponúka a sietuje voľnočasové aktivity na základe vekovej vhodnosti a primeranosti pre prijímateľa (dieťaťa alebo rodiny) a eliminuje riziká jeho sociálneho vylúčenia zo širšej komunity.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Spolupráca a komunikácia s komunitou, v ktorej prijímateľ žije a do ktorej sa vracia po poskytovaní sociálnej služby.
- Poskytovanie informácií o bežne dostupných službách v komunite, ktoré môže prijímateľ alebo rodina využívať.
- Poskytovanie informácií a podpora prijímateľov sociálnej služby (dieťaťa a rodiny) pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite na základe ich vlastného rozhodnutia a slobodnej vôle, rovnako na základe vekovej vhodnosti a primeranosti prijímateľa sociálnej služby.

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

- Neinformovanie prijímateľa o iných službách bežne dostupných pre širšiu verejnosť alebo o iných možnostiach podpory a pomoci, nad rámec poskytovanej sociálnej služby.

1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony. Zamestnanci zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi sociálnej služby vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť porozumieť informáciám, rozhodovať sa. Podpora pri rozhodovaní a spolupráca s rodinou a dôverníkom je prevažujúci model.

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§5; §6; §7; §9 ods. 1; §9 ods. 2

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Spôsobilosť na právne úkony patrí k základným ľudským právam. Má ju každý človek, ktorý dosiahne plnoletosť, bez ohľadu na vek a zdravotný stav. Nепlnoleté dieťa v právnych záležitostiach týkajúcich sa poskytovania sociálnej služby zastupuje zákonný zástupca alebo osoba, ktorá má dieťa zverené do starostlivosti, prípadne osoba, ktorá je zákonnému zástupcovi súdom určená za opatrovníka v prípade obmedzenia spôsobilosti na právne úkony.
- Poskytovateľ a zamestnanci komunikujú s detským prijímateľom a jeho rodinou zdvorilo a podporujú ich vo vyjadrovaní vlastnej vôle a vo formovaní vlastných

rozhodnutí týkajúcich sa poskytovanej sociálnej služby; rozhodovanie detského prijímateľa je založené na jeho podpore v spolupráci so zákonným zástupcom a rodinou.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ rešpektuje práva dieťaťa v súlade s medzinárodnými záväzkami v tejto oblasti.
- Poskytovateľ podporuje detského prijímateľa a rodinu vo vyjadrovaní ich názorov, pri rozhodovaní.
- Poskytovateľ zohľadňuje potreby detí, povzbudzuje ich a reaguje aj na ich pozitívne správanie (napr. formou pochvaly).

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

- Nerešpektovať práva dieťaťa, nepovzbudzovať ho v pozitívnych prejavoch správania.
- Neumožňovať dieťaťu alebo rodine vyjadrovať svoj názor, vlastnú vôľu a nepodporovať ich vo vlastnom rozhodovaní.

1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby poskytovanej ambulantnou formou alebo sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60, umožní prijímateľovi sociálnej služby využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ sociálnej služby

rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§6, §7, §9, §74 ods. 15 písm. b), §94c ods. 1 písm. i), §94c ods. 2 písm. l)

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

- Poskytovateľ (okrem ambulantnej formy poskytovanej sociálnej služby) spôsobom primeraným veku dieťaťa informuje detského prijímateľa o možnosti určiť si dôvernú osobu (dôverníka) bez ohrozenia, že by to znamenalo nemožnosť naďalej komunikovať aj s ostatnými zamestnancami alebo rodinnými príslušníkmi.
- Dôverník musí byť spôsobilý na právne úkony a s určením za dôverníka danej osobe musí písomne súhlasiť.
- Detský prijímateľ si môže tiež vybrať dôvernú osobu: napr. pri dieťati do troch rokov veku to môže byť, po dohode s rodičmi a zamestnancami, osoba, ku ktorej dieťa inklinuje, na ktorú sa obracia, ktorej vyjadruje dôveru; u dieťaťa školského veku prebieha voľba/určenie dôverníka nezávisle od „intervencie“ dospelšej osoby, pričom poskytovateľ túto voľbu dieťaťa rešpektuje.
- Detský prijímateľ (napr. v zariadení dočasnej starostlivosti o dieťa) sa môže obrátiť na svoju dôvernú osobu s vyjadrením, s čím je v sociálnej službe spokojný, a naopak, čo by chcel zmeniť.
- Poskytovateľ má spracovaný a nastavený proces spolupráce s určenou dôvernou osobou.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Informovanosť prijímateľa o právom garantovanej možnosti určenia dôverníka.

- Disponovanie osobnými údajmi určenej dôvernej osoby ako základu zotrvania v kontakte s ňou.
- Pri jednostrannom vypovedaní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby alebo pri použití obmedzenia je poskytovateľ povinný písomne upovedomiť dôvernú osobu (dôverníka).

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

- Neinformovanie prijímateľa vhodným spôsobom o možnosti určiť si dôvernú osobu.
- Neinformovanie dôvernej osoby o priebehu a dôležitých okolnostiach poskytovania sociálnej služby (napr. o jednostrannom vypovedaní zmluvy).
- Nerešpektovanie vôle dieťaťa komunikovať s dôvernou osobou.
- Zamieňanie rolí a úloh zákonných zástupcov dieťaťa s rolami a úlohami dôverníka.

2. OBLASŤ: PERSONÁLNE PODMIENKY

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

Štandard:

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

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§6, §7 písm. c)

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

- Poskytovateľ vyhľadáva príležitosti, resp. umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa školení v ľudsko-právnej oblasti a tiež sám realizuje školenia v oblasti dodržiavania ľudských práv a slobôd.
- Postupy a pravidlá dodržiavania ľudských práv a slobôd má poskytovateľ spracované v písomnej a zrozumiteľnej forme. Tieto postupy a pravidlá sú k dispozícii na dostupnom mieste pre všetkých zamestnancov.
- Poskytovateľ má všetku dokumentáciu (pracovné postupy a pravidlá) spracovanú v súlade s dodržiavaním ľudských práv a slobôd.
- Zamestnanci poznajú, že súčasťou problematiky ľudských práv a slobôd prijímateľov sú aj preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovania.

- Poskytovateľ oboznamuje všetkých prijímateľov sociálnej služby s ich ľudskými právami vhodným a zrozumiteľným spôsobom primeraným ich veku alebo zdravotnému stavu (napr. použitie piktogramov, ľahko čitateľnej stručnej formy textu doplnenej vhodnými obrázkami, audio nahrávkami, atď.).

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ vie preukázať (napr. prezenčnou listinou alebo potvrdením zo školení), že zamestnanci sú oboznamovaní s problematikou ľudských práv a slobôd a so spôsobmi ich praktického napĺňania pri poskytovaní sociálnej služby.
- Zamestnanci preukázateľne poznajú práva osôb so zdravotným postihnutím alebo práva dieťaťa, v akej východiskovej legislatíve sú tieto práva ukotvené a spracované a tiež majú východiskovú dokumentáciu k dispozícii (napr. Všeobecnú deklaráciu ľudských práv, Ústavu SR, Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím, Dohovor o právach dieťaťa, Antidiskriminačný zákon, a v neposlednom rade Zákon o sociálnych službách).
- Vytvárať podmienky a následne overenie, či nie sú detskí prijímatelia v rámci poskytovania sociálnej služby ambulantnou alebo pobytovou službou (napr. v zariadení starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa) izolovaní od ostatných (napr. izolované umiestnenie lôžka na spánok, izolácia od hier, resp. výchovných činností ostatných detí).
- Poskytovateľ podporuje a umožňuje odborným zamestnancom rozvíjať ich znalosti a zručnosti týkajúce sa vykonávania odborných činností v súlade so záväzkami v oblasti ľudských práv a slobôd a vie túto podporu preukázať (napr. prezenčná listina, certifikáty alebo potvrdenia z realizovaných školení, konferencií alebo kurzov).

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

- Zamestnanci nepoznajú problematiku základných ľudských práv a slobôd a nedodržiavajú ich 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

Štandard:

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

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§7 písm. a), c), §9 ods. 4, §84

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ má písomne vypracovaný Organizačný poriadok a Organizačnú štruktúru zamestnancov v súlade so strategickou víziou, poslaním a cieľmi danej organizácie, počet pracovných miest má zosúladený s prílohou č. 1 zákona (personálny normatív). Týka sa to sociálnej služby poskytovanej v zariadení dočasnej starostlivosti o deti a zariadenia starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa. V ostatných druhoch SoS-RD má poskytovateľ určené počty pracovníkov v súlade s individuálnymi potrebami prijímateľov, vrátane určenia postupu, za akých podmienok dochádza k prehodnoteniu počtu zamestnancov (§33 zákona).
- Organizačný poriadok a organizačnú štruktúru má poskytovateľ zverejnenú na

svojom webovom sídle a na verejne dostupnom mieste v zariadení.

- Poskytovateľ má spracované normy správania sa zamestnancov voči detským prijímateľom, rodine, vzájomne voči sebe, ale aj voči organizácii ako celku či voči verejnosti (v dokumentoch ako Etický kódex zamestnancov, Pracovný poriadok, Postupy a pravidlá dodržiavania ľudských práv a slobôd, či iných).
- Poskytovateľ disponuje tzv. osobnou zložkou zamestnanca alebo kartou zamestnanca, ktorá preukazuje splnenie kvalifikačných predpokladov (vzdelanie, príp. prax) na zaradenie na danú pracovnú pozíciu a jej vykonávanie.
- Poskytovateľ má pre všetky pracovné pozície (obslužné, odborné) spracované náplne práce, pracovný postup a zadané kompetencie a zastupiteľnosť jednotlivých zamestnancov.
- Zamestnanci pristupujú ku každému prijímateľovi, či je to dieťa alebo jeho zákonný zástupca, rodina podľa ich individuálnych predpokladov (napr. s ohľadom na vek, zdravotné postihnutie, socioekonomický status rodiny), avšak v súlade so všeobecne záväznými predpismi.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ má svoju organizačnú štruktúru vypracovanú v písomnej podobe a je zverejnená na bežne dostupnom mieste pre záujemcov, prijímateľov a tiež pre zamestnancov danej sociálnej služby (webové sídlo, verejne dostupné miesto v zariadení sociálnej služby).
- Poskytovateľ má písomne vypracovaný Pracovný poriadok a tiež vie preukázať oboznámenie zamestnancov s daným dokumentom (napr. prezenčná listina z realizovania porady, ktorej súčasťou bolo oboznámenie zamestnancov s Pracovným poriadkom).
- Kvalifikačné predpoklady odborných zamestnancov sú v súlade s §84 zákona.

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

- Poskytovateľ neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby v zariadení na jedného zamestnanca (napr. v zariadení starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa, zariadení dočasnej starostlivosti o dieťa, pri poskytovaní služby včasnej intervencie ambulantnou formou), a to ani v prípade, že by to bolo žiadúce s ohľadom na potreby prijímateľov.
- Zamestnávajú zamestnancov, ktorí nespĺňajú kvalifikačné predpoklady na dané pracovné pozície podľa §84 zákona.
- Nespracované náplne práce a nezadefinované kompetencie jednotlivých zamestnancov.

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

Štandard:

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

pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§7 písm. c), §9 ods. 3, §84, §63-64

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ má vypracovaný postup, pravidlá a podmienky prijímania nových zamestnancov (vrátane nastavených transparentných podmienok výberového konania), postup zaškoľovacieho a adaptačného procesu nového zamestnanca (určený zodpovedný zamestnanec, tzv. mentor, ktorý sprevádza nového zamestnanca adaptačným procesom, a ktorý sa podieľa na jeho vyhodnotení).
- Dôležitou súčasťou plnenia daného štandardu je preukázanie splnenia kvalifikačných predpokladov uchádzača na danú pracovnú pozíciu, vrátane doplňujúceho ďalšieho vzdelávania týkajúceho sa už vykonávanej pracovnej pozície.
- Každý nový zamestnanec má spracovaný tzv. Individuálny plán zaškolenia a adaptácie s určenými oblasťami zaškoľovania – najmä adaptácia na danú organizáciu, jej víziu, poslanie, ciele; adaptácia na pracovnú pozíciu, súvisiace odborné činnosti; adaptácia na spoluprácu medzi úsekmi/oddeleniami/zamestnancami.

Čo je pre naplnenie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ má písomne vypracovaný postup, pravidlá a podmienky výberového konania na danú pracovnú pozíciu a na zabezpečenie adaptačného procesu nového zamestnanca.
- Zabezpečuje aktívnu účasť novoprijateho zamestnanca na písomne vypracovanom a novým zamestnancom podpísanom individuálnom pláne zaškolenia a adaptačného procesu.

- Aktívne vytvára podmienky pre zamestnanca na realizáciu individuálneho plánu zaškolenia a adaptačného procesu.

Na čo si dávať pozor pri naplnení daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD? Čo nie je prípustné?

- Formálne zabezpečenie zaškoľovacieho a adaptačného procesu nového zamestnanca.
- Nepridelenie zodpovedného zamestnanca na proces adaptácie nového zamestnanca (v zmysle hesla: „hodiť ho do vody a nechať samého plávať“).
- Nezabezpečovať podmienky k tomu, aby zamestnanci čerpali informácie z aktuálnej literatúry, ktorá ponúka najnovšie odborné poznatky z oblastí relevantných pre praktické poskytovanie sociálnej služby.

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

Štandard:

Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne naplňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnej služby a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnej služby a efektívne využívanie ekonomických zdrojov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania,

zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz za dva roky. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§2 ods. 6, §7 písm. c), §84 ods. 23a

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Ďalšie vzdelávanie zamestnancov sa všeobecne považuje za nástroj zvyšovania kvality poskytovanej sociálnej služby.
- Poskytovateľ má pre každého odborného zamestnanca vypracovaný Individuálny plán rozvoja ďalšieho vzdelávania, ktorý určuje napr. tematické okruhy (napr. odborné, informačno - technologické, alternatívne formy komunikácie, osobnostný rozvoj atď.) či formu vzdelávania (napr. samoštúdium, účasť na seminároch, odborných kurzoch, konferenciách, webinároch, atď.).
- Individuálny plán poskytovateľ spracováva v spolupráci s odborným zamestnancom a je nastavený na reálne a aktuálne potreby práce s cieľovou skupinou a v súlade s víziou, poslaním a cieľmi organizácie.
- Poskytovateľ sociálnej služby má nastavené postupy a pravidlá hodnotenia zamestnancov, ktoré vychádzajú z ich pracovnej činnosti a úrovne ich práce s prijímateľmi sociálnej služby.
- Poskytovateľ zabezpečuje systematický prístup zamestnancov k zdrojom

informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou (napr. zriadenie odbornej knižnice prístupnej pre zamestnancov).

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Dôležitou súčasťou napĺňania daného štandardu je preukázanie nastavenia individuálnych plánov vzdelávania u jednotlivých odborných zamestnancov. Podporným môže byť spracovaný plán ponuky vzdelávania, ktorým sa môžu zamestnanci pri zostavení vlastného plánu ďalšieho vzdelávania inšpirovať a z ktorého si môžu vyberať.
- Nevyhnutnosťou je vytvoriť zamestnancom priestor na reálne napĺňanie schváleného individuálneho plánu vzdelávania ako nástroja ich podpory v osobnostnom a profesijnom raste.
- Poskytovateľ nastaví pravidlá vyhodnocovania plnenia vzdelávacích plánov zamestnancov, prínosu vzdelávania pre organizáciu, vrátane analyzovania dôvodov neúčasti zamestnancov na naplánovaných vzdelávacích aktivitách.

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

- Zamestnanci nemajú spracované Individuálne plány vzdelávania.
- Zamestnanci sa nezúčastňujú žiadnych vzdelávacích aktivít a poskytovateľ ich ani v tejto činnosti nepodporuje.
- Zamestnanci vykonávajú odborné činnosti bez kvalifikácie ustanovenej pre daný druh odbornej činnosti.

2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, § 21, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, § 32, § 33, § 34 až 41, § 52 až 55 a § 57 má písomne vypracovaný program supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni externej supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje priebežne počas roka pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou.

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§9 ods. 12, §84 ods. 7

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Poskytovateľ, ktorý poskytuje službu včasnej intervencie, pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa alebo sociálnu službu v zariadení dočasnej starostlivosti o deti, zabezpečuje a realizuje pre svojich zamestnancov v priamom kontakte s prijímateľmi sociálnej služby a pre manažment pravidelnú supervíziu a vyhodnocuje ju.
- Na poskytovanie sociálnej služby v zariadení pre deti do troch rokov veku dieťaťa a služby na podporu zosúladovania rodinného a pracovného života sa plnenie daného štandardu nevzťahuje.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ v ustanovených druhoch SoS-RD má písomne vypracovaný program supervízie.
- Poskytovateľ má uzatvorenú zmluvu s externým supervízorom, ktorý je evidovaný v niektorom zo zoznamov supervízorov (napr. v zozname MPSVR SR).
- Poskytovateľ zabezpečuje pravidelne počas roka externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment a externú alebo internú supervíziu pre zamestnancov priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou alebo individuálnou formou.
- Poskytovateľ vedie riadne záznamy (vrátane prezenčných listín) o realizovaní supervíznych stretnutí v súlade s vypracovaným programom supervízie.

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

- Poskytovateľ neumožňuje svojim zamestnancom, ktorí pracujú v priamom kontakte s prijímateľmi, zúčastňovať sa supervízie.
- Poskytovateľ si nevedie záznamy o realizovaní supervízie počas roka a tým nedokáže preukázať ich realizáciu.
- Poskytovateľ nemá uzatvorenú zmluvu s externým supervízorom a za „supervízne“ stretnutia považuje porady alebo bežné konzultácie medzi zamestnancami (na princípe, že „domáci si vedia poradiť najlepšie“).

3. OBLASŤ: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

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

Štandard:

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

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§6, §7, §9 ods. 5, ods. 6 a ods. 7; §17 ods. 2

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Povinnosti vyplývajúce z tohto kritéria a štandardu sa vzťahujú sa na SoS-RD poskytované pobytovou alebo ambulantnou formou. Na SoS-RD poskytované terénou formou sa nevzťahujú.
- Pri poskytovaní sociálnej služby dieťaťu pobytovou formou alebo dieťaťu a

rodine ambulantnou formou, priestorové usporiadanie a funkčné členenie vnútorných priestorov zariadenia majú umožňovať funkčnú nadväznosť jednotlivých priestorov v súlade s vyhláškou 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 a predpisom č. 75/2023 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na zariadenia pre deti a mládež.

- Zariadenie je prispôsobené pohybu všetkých prijímateľov sociálnej služby, teda je zabezpečená vo vnútorných priestoroch bezbariérovosť, vrátane vstupu do zariadenia.
- Zákon upustil od požiadavky debarierizácie objektov v prípade už prevádzkovaných (existujúcich) zariadení starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa na účely poskytovania tejto sociálnej služby. Ak by však došlo počas jej poskytovania k vykonávaniu stavebných úprav (napr. zmeny dispozičného riešenia alebo podstatné rozšírenie prevádzky, na ktoré je potrebné stavebné povolenie), uplatňuje sa požiadavka bezbariérovosti zariadenia.
- Poskytovateľ má schválený a aktuálny prevádzkový poriadok.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Dieťa, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou (napr. zariadenia dočasnej starostlivosti o deti), má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením tak, aby boli splnené predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia, a zároveň, aby to neobmedzovalo iných prijímateľov.
- Priestory a ich vybavenie sú v dobrom technickom stave, pravidelne kontrolované a udržiavané (je preukázané, že sú vykonávané technické a bezpečnostné kontroly).
- Zamestnanci rešpektujú osobný priestor detského prijímateľa sociálnej služby v rozsahu primeranom veku dieťaťa.
- Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím (napr. s imobilizačným

syndrómom), ktorým sa poskytuje sociálna služba ambulantnou formou (napr. služba včasnej intervencie - ambulantná forma) alebo pobytovou formou, majú zabezpečený bezbariérový prístup k hygienickým zariadeniam.

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

- Nie je žiadúca akceptácia dočasných riešení pri zabezpečovaní vhodného technického vybavenia a dispozičného riešenia, a to aj s ohľadom na špecifiká prijímateľa sociálnej služby (prenášanie detí, premiestňovanie, manipulácia, absentujúce materiálno-technické vybavenie - lôžka, stoly, stoličky, nedostatok súkromia pri vykonávaní hygieny).
- Prevádzkový poriadok neschválený RÚVZ (napr. poskytovateľ realizoval zmenu-prestavbu a nepožiadaval RÚVZ o jej schválenie).
- Nevykonávanie pravidelných kontrol a revízií BOZP a PO (napr. elektro rozvodov), nácviu evakuácie; pre prijímateľov voľne prístupné miestnosti vyhradené výlučne pre personál, kde môže dôjsť k riziku úrazu (napr. kotolňa, práčovňa a pod.).

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

Štandard:

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

si určujú slobodne harmonogram dňa. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby si môžu uschovávať osobné veci a majú dostupný vlastný uzamykatelný priestor na ich uloženie.

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§6, §9 ods. 5-6

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Plnenie tohto kritéria sa vzťahuje na SoS-RD poskytované pobytovou formou (napr. služby zariadenia dočasnej starostlivosti o deti).
- Nevzťahuje sa na poskytovanie sociálnej služby v zariadení starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa (ambulantná forma), služby včasnej intervencie (terénna alebo ambulantná forma), služby pomoci pri osobnej starostlivosti o deti (terénna forma) a tiež služby na podporu zosúladovania rodinného a pracovného života (terénna alebo ambulantná forma).
- Pri poskytovaní sociálnej služby v zariadení dočasnej starostlivosti o deti sa berie do úvahy vek dieťaťa. V prípade starších detí poskytovateľ vytvára priestor na ich súkromie v súlade so všeobecne záväznými nariadeniami tak, aby boli zachované podmienky ich zdravého vývoja a bezpečnosti.
- Spôsob aplikácie tohto práva je špecifikovaný v Individuálnom pláne prijímateľa a vo vyhodnotení možných rizík, ktoré by ohrozovali jeho vývinové potreby, zdravie a život.

Čo je pre napínanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú možnosť uchovávať si svoje osobné veci v uzamykatelnom priestore. Ak konkrétny detský prijímateľ túto možnosť nemá (na základe vyhodnotenia možných rizík), táto informácia je uvedená v jeho Individuálnom/rizikovom pláne.
- Detskí prijímatelia v pobytovej forme sociálnej služby nie sú nútení do aktivít,

môžu sa samostatne rozhodovať, ako budú tráviť voľný čas a slobodne si určovať harmonogram dňa; samozrejme, vždy sa berie do úvahy vek dieťaťa a plnenie si školských povinností, vrátane prípravy na školské vyučovanie.

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

- Nie je prípustné bagatelizovať prania detského prijímateľa sociálnej služby a nezohľadňovať jeho potreby vyplývajúce aj z určitých špecifik (napr. zdravotné obmedzenia, diétne obmedzenia, indispozície, alergie).

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

Štandard:

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

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách

§5, §6, §7 písm. a), §7 písm. c), §9, §17

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Kritérium a zodpovedajúci štandard sa vzťahuje na druhy SoS-RD poskytované pobytovou alebo ambulantnou formou a vtedy, ak je povinnosť poskytovať ako jej súčasť stravovanie (pri službe včasnej intervencie sa táto povinnosť neukladá ani vtedy, ak je poskytovaná ambulantnou formou).
- Na poskytovanie SoS-RD terénnou formou sa plnenie tohto kritéria nevzťahuje.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ pri poskytovaní pobytovej alebo ambulantnej formy SoS-RD (v zariadení starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa a v zariadení dočasnej starostlivosti o deti) zabezpečuje pre detského prijímateľa stravu primeraným spôsobom v súlade s jeho zdravotným stavom (zdravotnými obmedzeniami; diétnymi požiadavkami); zohľadňujú sa aj kultúrne preferencie dieťaťa.
- Prijímatelia majú k dispozícii nezávadnú pitnú vodu v dostatočnej kvalite a množstve; pre deti je zabezpečený primeraný pitný režim.
- Pri poskytovaní sociálnej služby pobytovou alebo ambulantnou formou, v ktorom má poskytovateľ povinnosť poskytovať stravovanie, režim stravovania pre deti musí byť organizovaný tak, aby zodpovedal veku, zdravotnému stavu a fyzickej aktivite detí. Podávaná strava musí byť zdravotne neškodná a výživovo hodnotná (v súlade so zákonom o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia).
- V zariadení je zabezpečená kultúra stravovania - rozsah stravovacích služieb musí byť v súlade s priestorovou kapacitou a nesmie ohrozovať zdravotnú neškodnosť podávaných pokrmov.
- Poskytovateľ nebráni detskému prijímateľovi nosiť vlastné oblečenie, neuniformuje deti. V prípade, ak detský prijímateľ nemá vlastné oblečenie, oblečenie je zabezpečené poskytovateľom v súlade s potrebami a preferenciami prijímateľa a s ohľadom na ročné obdobie a vykonávané aktivity.

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

- Nie je prípustná uniformita, jednotnosť v obliekaní, obúvaní; označovanie osobných vecí menami, znakmi zariadenia, potláčanie individuality.
- Pokiaľ má poskytovateľ povinnosť zabezpečiť stravovanie, neprípustné je nedodržiavať systém HCCP (systém na zaistenie bezpečnosti potravín).

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

Štandard:

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

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách

§6 , §7 písm. a-c), §9

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD / Ako mu rozumieť?

- Plnenie kritéria a zodpovedajúceho štandardu sa vzťahuje na tie druhy SoS-RD, ktoré sa poskytujú pobytovou alebo ambulantnou formou. Na poskytovanie SoS-RD terénnou formou sa plnenie štandardu nevzťahuje.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ má zistené potreby a požiadavky prijímateľov a na základe týchto zistení im poskytuje možnosti k aktivizácii.
- Na aktivizáciu prijímateľov má poskytovateľ dostatočné vybavenie v súlade so všeobecnými právnymi predpismi.
- Priestory poskytovania sociálnej služby ambulantnou alebo pobytovou formou sú usporiadané tak, aby zabraňovali sociálnej izolácii prijímateľov; podporujú a umožňujú interakcie medzi detskými prijímateľmi navzájom, medzi prijímateľmi a ich rodinami, tiež interakcie medzi prijímateľmi a zamestnancami.

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

- Poskytovateľ, ktorého sa plnenie daného štandardu týka, nedisponuje priestormi, ktoré by slúžili pre voľnočasové aktivity prijímateľov sociálnej služby a ich plnohodnotnú aktivizáciu.
- Neprípustné je izolovať prijímateľa (dieťa, ale aj rodinu) od ostatných prijímateľov sociálnej služby a tak zabraňovať interakcii medzi sebou navzájom a tiež so zamestnancami.

3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

Štandard:

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov. Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom s výnimkou darov nepatrnej hodnoty, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má presne a písomne definované

oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.

Zakotvenosť v zákone o sociálnych službách:

§71 ods. 5, §96

Čo znamená daný štandard v sociálnych službách skupiny SoS-RD/Ako mu rozumieť?

- Kritérium a zodpovedajúci štandard sa vzťahujú na SoS-RD poskytované pobytovou alebo ambulantnou formou; nevzťahujú sa na SoS-RD poskytované terénnou formou.

Čo je pre napĺňanie daného štandardu v sociálnych službách skupiny SoS-RD dôležité/nevyhnutné?

- Poskytovateľ má písomne a transparentne vypracované pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania darov.
- S pravidlami prijímania darov sú zamestnanci oboznamovaní a podieľajú sa na rozhodovaní o ich použití.
- Poskytovateľ prijíma peňažné alebo nepeňažné dary na základe uzatvorenej písomnej darovacej zmluvy (okrem darov nepatrnej hodnoty).
- Pravidlá prijímania darov a darovacie zmluvy sú zverejnené na webovom sídle poskytovateľa/zriaďovateľa a sú verejne dostupné v súlade so zákonom o slobodnom prístupe k informáciám.
- Podmienkou plnenia daného štandardu je aj zadefinovanie možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia daru a určenie opatrení na predchádzanie ich vzniku (napr. v Pracovnom poriadku, Etickom kódexe).

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

- Nie je prípustné podmieňovať poskytovanie sociálnej služby na základe peňažného alebo nepeňažného daru.
- Darovacie zmluvy nemá poskytovateľ zverejnené na svojom webovom sídle.

Štandardy kvality v sociálnych službách na podporu rodiny s deťmi

(metodický podporný materiál)

Spracovali: Mgr. Katarína Šušoliová

Gestorka a editorka: prof. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.

Copyright © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (IMPLEA), 2023

Grafická úprava © Ela Hmeľarová

ISBN: 978-80-89837-86-1



Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR
doruč. adresa: Nevädzová 5, 814 55 Bratislava
sídlo: Špitálska 6, 814 55 Bratislava
tel.: 02 2043 1100 | e-mail: ia@ia.gov.sk | www.implea.gov.sk