

Prevádzkové štandardy sociálnej služby Sociálne poradenstvo

Poskytovateľ: TENENET o.z.

Adresa sídla: Lichnerova 41, 903 01 Senec

Prevádzky:

KC Senec, Lichnerova 39, 903 01 Senec

KC Jánovce, Hlavná 29, 925 22 Veľké Úľany (Jánovce)

Obsah:

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Definícia sociálnej služby -Sociálne poradenstvo | 2 |
| 2. História a poslanie sociálneho poradenstva | 3 |
| 3. Cieľové skupiny sociálneho poradenstva | 4 |
| 4. Princípy a hodnoty práce sociálneho poradenstva | 6 |
| 5 RÚVZ prevádzkový poriadok | 9 |
| 6. Časové štandardy v službách sociálneho poradenstva | 13 |
| 7. Krízový plán služby sociálneho poradenstva register telesných a netelesných obmedzení | 13 |
| 8. Financovanie služby soc. Poradenstva a postup prijímania darov a dotácií | 34 |
| 9. Postup získavania spätnej väzby od prijímateľov služba soc. poradenstva | 34 |
| 10. Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky | 40 |

Vypracovala: PhDr. Elena Kopcová, PhD.
Senec, 28.12.2020



1 Definícia sociálnej služby Sociálne poradenstvo

Sociálne poradenstvo je proces, ktorý prebieha prostredníctvom rozvoja vzťahu medzi sociálnym klientom a sociálnym poradcom, využívať pri tom rôzne poradenské formy a metódy práce, a ktorého cieľom je zvýšiť kvalitu života klienta za pomoci mobilizácie vnútorných a vonkajších zdrojov jeho prirodzeného prostredia.

Zákon 448/2008 o sociálnych službách a o zmene na doplnení zákona 445/1991Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

§ 19 Sociálne poradenstvo

- 1) sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Sociálne poradenstvo sa vykonáva na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.
- 2) Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Základné sociálne poradenstvo je súčasťou každej sociálnej služby poskytovanej podľa zákona.
- 3) Špecializované sociálne poradenstvo je zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov fyzickej osoby, rodiny alebo komunity a poskytnutie im konkrétnej odbornej pomoci.
- 4) Sociálne poradenstvo možno vykonávať ambulantnou formou prostredníctvom poradí sociálneho poradenstva zriadených na tento účel a terénnou formou prostredníctvom terénnych programov.

Je to pomoc občanom v núdzi, prostredníctvom odborných poradenských aktivít, vrátane sociálnej terapie, vychádza zo základnej premisy, že človek je sociálna bytosť. Pomáha klientovi, aby bol pripravený zapojiť sa do permanentného procesu rozhodovania sa, aby si zachoval zodpovednú kontrolu nad svojím životom, aby bol oporou pre svojich blízkych. Centrálne sa zaoberá osobnosťou človeka, interpersonálnymi problémami a konfliktmi (realizuje sa v prostredie, potreby a vzťahy). Je nástrojom, ktorý pomáha človeku rozhodovať sa, konať spôsobom, ktorý je zmysluplný, konštruktívny a spoločensky užitočný. Cieľom je nájsť konsenzus klientov so sociálnym prostredím, v ktorom žijú, akceptovateľnejšie statusové pozície klientov v rámci existujúcej sociálnej štruktúry. Predmetom je širšia oblasť medziľudských vzťahov, možnosti rastu a dozrievania jedinca, spôsob seberealizácie človeka, zvládnutie sociálnych rolí, kríz, konfliktov, hľadanie hodnôt a zmyslu života klienta, zvyšovanie kvality života a jeho sociálneho okolia. Opiera sa o poznatky psychológie, patológie, sociológie, pedagogiky, medicíny, práva, filozofie, etiky.... Súčasťou sú aj produkované spoločnosťou.

Sociálny klient je človek, resp. dvojica, skupina ľudí, ktorí sa ocitajú v sociálne nepriaznivej životnej situácii. Predstavujú niektorú, resp., viacero klientských skupín súčasne. Napríklad: deti v náhradných rodinných systémoch, zanedbávané a zneužívané deti, deti s poruchami správania, zdravotne a mentálne postihnutí, nezamestnaní, týrane a zneužívané ženy resp. muži, dysfunkčné rodiny, chudobní, utečenci, bezdomovci, väzni, recidivisti, a ľudia po výkone trestu, prostitujúci ľudia, závislí, chorí, starí a opustení, umierajúci ľudia ako aj ich bezprostredné sociálne okolie. Klient sa kontaktuje s poradcom dvoma spôsobmi: je k nemu distribuovaný alebo sa kontaktujú spontánne, pričom miera jeho spontánnosti je rôzna.



2 História sociálnej služby - sociálne poradenstvo

Vývoj sociálneho poradenstva na Slovensku :

Genéza poradenstva sa odvádza od najstaršej ľudskej činnosti - výchovy. Poradenstvo a rovnako i počiatky sociálnej práce boli nevyhnutnou podmienkou prežitia ľudského rodu.

Od počiatku vnímame ako výmenu informácií, názorov a skúseností až po samostatnú špecializovanú a odbornú činnosť v konkrétnych inštitúciách. Postupne sa zriaďujú poradne pre voľbu povolania, psychologické poradenské kliniky, špecializované poradenské služby v zdravotníctve, soc.starostlivosti v školstve.

Dôležitou sa javila potreba vyznať sa v nových , zložitejších spoločenských podmienkach. Okrem poskytovania informácií sa systematicky začínajú uplatňovať poznatky psychológie.

Prelom: 19.- 20.storočia - prechodcom bola sociálna prípadová práca založená na diagnostike a intervencii, ktorá vytvorila podmienky pre vznik sociálneho poradenstva.

Medzivojnové obdobie - dobrovoľnícka sociálna práca s prvkami sociálneho poradenstva.

Po II. Svetovej vojne - štát riadil sociálnu oblasť, sociálna práca bola obmedzená kanceláriou, komunizmus nepripúšťal možnosť sociálnych problémov.

60.-70. roky - psychologicko - výchovné poradne a systém predmanželského, manželského a rodinného poradenstva (individuálne , párové a rodinné.).

70.- 90. roky - iniciatívy o špecializované sociálne poradenstvá, objavuje sa gerontologické poradenstvo, kurátori pre mládež a dospelých (psychológovia, pedagógovia).

Po r. 1989 - zmena sociálnej politiky, decentralizácia, sociálna pomoc - aktívny prístup klienta. Obnovilo sa vysokoškolské štúdium sociálnej práce.

3 Cieľové skupiny sociálnej služby sociálne poradenstvo

SP pre rodičov a deti – orientované na **rodičov** zlyhávajúcich vo svojej rodičovskej funkcii, pri poruchách rodičovstva, absencii emočných kontaktov a podpory, nejednoznačná výchova, neprímerané očakávania rodičov od svojich detí. Orientované na **deti**, ktoré trpia nedostatkom rodičovskej starostlivosti, deti zlyhávajúce v rodine, škole, soc. vzťahoch, deti s poruchami správania, deti v konfliktných a problémových soc. situáciách. Zahŕňa aj poradenské situácie súvisiace s nezamestnanosťou v rodine, nepriaznivou ekonomickou situáciou, vzťahmi k sociálnemu okoliu, nefunkčnosťou rodinného prostredia, záškoláctvom. Špecifická forma – poradenstvo pre neúplné rodiny, osamelého rodiča, služby pre rodičov, ktorí majú dieťa umiestnené v rezidenčnom zariadení, maladaptívne (pasívne, podmienené nedostatkami jedinca v oblasti sociálneho učenia) správanie detí, šikanovanie.

SP pre slobodné matky – diferencovaná skupina žien s odlišným spôsobom zvládania tejto situácie. Pomoc soc. poradcu spočíva v hľadaní azylového ubytovania, v zvládaní problémových situácií v rodine a s rodinou, problémy nového vzťahu, problémy s dieťaťom. Účinnou je terapia v svojpomocných skupinách.

SP rozvodové a porozvodové – rozvod je traumatická situácia pre rodičov, deti i okolie. Soc. poradca vstupuje do problematiky rodiny už v predrozvodovej fáze, kde sa snaží o renováciu manželského spoložitia či identifikáciu príčin manželskej krízy. Cieľom je sanácia rodiny. Ak to nie možné, vedie klientov k psychohygienickému rozvodu, aby rozvod čo najmenej ublížil všetkým zúčastneným. Porozvodové poradenstvo je orientované najmä na zvládanie stresu (deti), problémy s bývaním, zverenie detí do starostlivosti spojené s majetkovoprávnym vyrovnaním. Deti sú často zneužívané ako nástroj boja či revanšu voči bývalému partnerovi.

SP pre klientov vyššieho veku – zabezpečované dávkami sociálnej pomoci, príspevkom na bývanie, možnosťou opatrovateľskej, ošetrovateľskej a prepravnej služby, orientácia na sociálno-právne zabezpečenie v starobe, sprevádzanie seniora pri riešení svojho problému či s okolím, rodinou, izolovanosťou, adaptáciou, nevládnosťou. Soc. poradca musí byť dobrým poslucháčom. SP je organizované na rôznych úrovniach – v sociálnych rezidenciách, v rámci klubov dôchodcov, v svojpomocných skupinách, v rámci komunálnej práce so seniormi, v rámci komunikácie s inštitúciami.

Špeciálne poradenstvo – komplex poradenských služieb špecifickým skupinám jedincov, ktorí sú znevýhodnení zdravotne či sociálne, a ktorých handicap máva dlhodobý alebo trvalý charakter (špeciálni pedagógovia, soc. pracovníci, lekári, logopédovia, právnici). Možnosti intervencie – minimalizovať soc. stigmy týkajúce sa postihnutia, pomôcť klientovi zvládať neprímerané reakcie okolia, pripraviť klienta na predsudky, viesť klienta k tomu aby sa neizoloval, tréning komunikačných zručností, budovanie sebavedomia a vzťahov s okolím, pomoc pri zamestnaní sa, pomoc pri sociálnom zabezpečení klienta.

SP v oblasti závislostí – (alkohol, drogy, gambling, workoholizmus). Terapia závislostí je aktuálna iba v kompetencii zdravotníctva. Soc. poradca podporuje, sprevádza, motivuje klienta k návšteve odborného pracoviska, pracuje s klientom v jeho prirodzenom prostredí (terénna soc. práca – harm reduction), pracuje so soc. okolím klienta, prevencia.

Zamestnanecké poradenstvo – pri strate zamestnania, pri výbere a rozširovaní svojich profesionálnych zručností, pri zvládaní prechodu do nového zamestnania, práca s dlhodobo nezamestnanými v rámci aktivizačných programov. Cieľové skupiny – dlhodobo nezamestnaní, nezamestnaní absolventi škôl, nezamestnané matky, nezamestnaní telesne, zmyslovo či mentálne postihnutí.

SP svojpomocných skupín – dobrovoľnícke poradenstvo – profesionálne alebo laické, je neplatené. Laické poradenstvo – poradcovia sú trénovaní výcvikmi na komunikáciu a prácu s klientom, je platené. Úlohy svojpomocných skupín – vzájomné soc. poradenstvo, emocionálna podpora členom a ich rodinám, sociálno-právne poradenstvo, krízové poradenstvo.



Prevádzkové štandardy SP

SP pri práci s marginálnymi skupinami – rómovia – problém integrácie, vzdelania, bývania, zdravia, prevencia soc. patologických javov (programy zamerané proti rasizmu, xenofóbii, dekáda). Bezdomovci – terénne poradenstvo, azylové domy, útulky. Zahŕňa aj osoby v sexbiznise a utečencov.

Sociálne poradenstvo sa zameriava na **zvýšenie participácie prijímateľov** na:

- riešení problémov, ktoré sa ich bezprostredne týkajú
- Úlohy spočívajú najmä v:
 - poskytovaní odborných a ďalších činností, realizácii aktivít, pre cieľové skupiny, v ktorej pôsobí (na úrovni jednotlivca, skupiny a komunity), ktoré obyčajne neposkytuje iná inštitúcia;
 - iniciovaní a presadzovaní spolupráce relevantných miestnych aktérov pri riešení problémov cieľových skupín a obyvateľov
 - sprostredkovaní služieb, ktoré nie sú dostupné pre cieľové skupiny, podpore využívania štandardných služieb členmi vylúčených skupín a odstraňovaní formálnych a neformálnych bariér v prístupe k nim;
 - podpore identifikácie, formulovania a tlmočenia potrieb členov obyvateľstva (najmä znevýhodnených) a hľadania spôsobov ich napĺňania; podpore rozvoja znevýhodnených komunít a obhajobe ich práv a záujmov;
 - presadzovaní sociálnej inklúzie znevýhodnených obyvateľov, tolerancie, spolupráce a sociálnej súdržnosti na lokálnej úrovni.

Špecifické cieľové skupiny

- dlhodobo nezamestnaní a znevýhodnené skupiny nezamestnaných,
- nezamestnateľní a ohrození nezamestnanosťou,
- nezamestnaní bez vzdelania, resp. s nízkym stupňom vzdelania, s problémami čítania, písania a počítania,
- geograficky/teritoriálne (zemepisne) izolované skupiny,
- deti, plnoleté fyzické osoby, rodiny, pre ktoré sa vykonávajú opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, pomoci v hmotnej núdzi a poskytované služby podľa osobitných zákonov,
- obyvatelia s príjmom pod hranicou chudoby,
- nízkopríjmové skupiny zamestnaných,
- občania v nepriaznivej sociálnej situácii,
- deti, plnoleté fyzické osoby, rodiny, ohrozené sociálnym vylúčením, vylúčené a rizikové skupiny detí a mládeže, mladiství bez ukončenia povinnej školskej dochádzky,
- mladí dospelí po ukončení ústavnej starostlivosti, náhradnej rodinnej starostlivosti,
- nepľnoletí rodičia a rodičia po materskej dovolenke zo sociálne odkázaných skupín obyvateľstva,
- osoby, ktorým sa poskytuje postpenitenciárna starostlivosť a ich rodiny
- obyvatelia obce v rámci rozvoja,
- ďalšie skupiny ohrozené sociálnym vylúčením alebo sociálne vylúčené.



Prevádzkové štandardy SP

Osoby ohrozené sociálnym vylúčením, neposkytnutie pomoci niektorým jednotlivcom alebo rodinám môže spôsobiť sociálne vylúčenie, ktorí si nevedia sami pomôcť, nakoľko „nedosiahnu“ na bežne dostupné služby (nevedia o nich alebo ich nevedia využiť). Zväčša ide o seniorov, občanov s ťažkým zdravotným postihnutím, viacdetné rodiny, slobodných rodičov a pod.

4 Princípy a hodnoty sociálnej služby - sociálne poradenstvo

Princípy sociálneho poradenstva:

- akceptovať iných bez toho, aby sme sa s nimi identifikovali,
- vytvárať pozitívnu atmosféru založenú na dôvere a vzťahu,
- individualizovať, rešpektovať autenticitu každého klienta,
- začať tam, kde sa klient práve nachádza, tým o čo klient žiada,
- pomáhať klientovi hľadať riešenie, neimponovať rýchlymi radami a návodmi,
- preferovať spoluprácu s klientom a kolegami, nie súperenie,
- stanovovať spolu s klientom realistické ciele,
- motivovať klienta pre dosiahnutie cieľov,
- vytvárať priestor pre rozhodovanie klienta a samostatnosť.

- *sociálna spravodlivosť* – možnosť nárokovať si vlastné ľudské práva, napĺňať svoje potreby a mať väčšiu kontrolu nad rozhodovacími procesmi, ktoré ovplyvňujú životy;

- *participácia* – demokratická angažovanosť ľudí na riešení problémov, ktoré ovplyvňujú ich životy, angažovanosť, ktorá je založená na plnohodnotnom občianstve, na autonómii a na podelenej moci, zručnostiach, znalostiach a skúsenostiach;

- *rovnosť* – stávanie sa proti postojom ľudí, proti praktikám inštitúcií a spoločnosti, ktoré diskriminujú a marginalizujú ľudí;

- *učenie* – spoznávanie zručností, znalostí a špeciálnych vedomostí, ktorými ľudia prispievajú a ktoré rozvíjajú tým, že aktívne riešia sociálne, politické a environmentálne problémy;

- spolupráca na identifikovaní a na realizovaní konania, založená na vzájomnom rešpektovaní rôznych kultúr a prínosov.

Všetky činnosti, realizuje v intenciách vymenovaných hodnôt, by mali smerovať k tomu, že ľudia v komunite dokážu identifikovať svoje potreby, aktivizovať sa v smere vzájomnej pomoci a svojpomoci, robiť vlastné rozhodnutia, ktoré ovplyvnia ich život a zlepšia jeho kvalitu.

Hodnoty práce profesionálov a dobrovoľníkov sú realizované prostredníctvom princípov, z ktorých viaceré sú zároveň obsiahnuté ako v cieľoch, tak aj v metódach jeho práce (napr. participácia je hodnotou práce, je aj jej cieľom, pretože spája ľudí pri riešení ich spoločných problémov, pri odstraňovaní bariér a podobne, ale je aj princípom, pretože prostredníctvom participatívneho princípu je rozvíjaná zodpovednosť .

Môžeme nazerať cez optiku:

- individuálneho ľudského vzťahu (dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd, rešpekt, sociálne začlenenie, neškodenie, diskretnosť),
- komunity a skupiny (podpora, dostupnosť, komplexnosť, spolupráca a partnerstvo, práca s miestnymi zdrojmi, rovnosť príležitostí, aktivizácia, participácia),



Prevádzkové štandardy SP

- kvality poskytovanej služby (zodpovednosť, kompetentnosť, dobrá prax).

Princípy práce a hodnoty

Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd – k človekovi sa pristupuje a sociálne služby sú mu poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami.

- **Podpora** – človek je podporovaný v rozhodovaní o vlastnom živote a o svojom napredovaní, v profesionálnych interakciách sú mapované a identifikované silné stránky človeka a je podporovaný ich ďalší rozvoj. Je posilňovaný pozitívny sebaobraz človeka prostredníctvom identifikovania, rozvíjania a prezentovania jeho silných stránok – vlastností, schopností, zručností spolu s rozvojom oblastí, v ktorých sa potrebuje „zlepšovať“. Prostredníctvom posilňujúcich a rozvíjajúcich aktivít a činností špeciálneho sociálneho poradenstva vedome a aktívne podporuje pozitívny obraz o prijímateľovi aj smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby, aj smerom k verejnosti.
- **Rešpekt** – človek je prijímaný ako autonómny, s právom na vlastné rozhodnutia v súlade so svojimi presvedčeniami, názormi a hodnotami, je podporovaná jeho samostatnosť, osobná nezávislosť a sloboda v rozhodovaní o prijatí služieb a o zapájaní sa do činností, je rešpektovaná skúsenosť človeka a jeho osobná história bez ohľadu na príslušnosť k: pohlaviu, rase, národu alebo etnickej skupine, náboženstvu, jazyku alebo sociálnej skupine.
- **Sociálne začlenenie** – všetky aktivity smerujú od prijímateľa sociálnej služby k jeho postupnému začleňovaniu do oblastí sociálneho a verejného života, z ktorých bol vylúčený z nejakých dôvodov. Zároveň je kladený dôraz na rešpektovanie a na podporu prirodzených sociálnych vzťahov v jeho neformálnej sociálnej sieti (rodina, priatelia).
- **Neškodenie** – spolu s princípom beneficencie, teda konania v prospech prijímateľa služieb v odborných intervenciách na prvom mieste je ochrana prijímateľa služieb pred možným poškodením, ktoré môže byť spôsobené profesionálnym zlyhaním, napr. nerešpektovaním jeho autonómie, vnucovaním mu vlastných postojov a pohľadu na svet, vynášaním morálnych súdov a podobne. Vo vzťahu ku práci sa realizuje cez snahu pochopiť životné stratégie ľudí, stratégie riešenia problémov v komunite a cez mapovanie potrieb komunity.
- **Diskrétnosť** – v individuálnej práci s prijímateľom je zachovávaná mlčanlivosť o zverených dôverných informáciách. Zásada mlčanlivosti môže byť prelomená v prípadoch povinnosti oznámenia trestného činu podľa príslušných ustanovení trestného zákona.
- **Dostupnosť** – všetky aktivity a služby poskytované v sú dostupné pre členov bez ohľadu na ich ekonomický alebo sociálny status,
- **Komplexnosť** – viacúrovňový prístup k riešeniu stanovených úloh, so zapojením rôznych aktérov, ktorý zahŕňa rokovanie, spoluprácu a koordináciu rôznych subjektov a priame intervencie týkajúce sa všetkých oblastí života (zdravia, bývania, zamestnania, vzdelávania a ďalších oblastí). Vo vzťahu k službám znamená dostatočne širokú ponuku služieb a programov pre všetky vekové skupiny, vrátane fakultatívnych služieb, podporu svojpomoci a vlastnej aktivity prijímateľov služieb smerujúcu k zmocňovaniu, efektívnu distribúciu prijímateľov v rámci služieb, ako aj nadväzných služieb.
- **Spolupráca a partnerstvo** – aktivity a činnosti a sú nasmerované na rozvoj spolupráce a na vytváranie partnerstiev na horizontálnej úrovni, sieťovanie ľudí a inštitúcií. Vzájomná spolupráca ľudí ich vedie k riešeniu problémov, ktoré nie je možné riešiť individuálne. prostredníctvom efektívneho využívania vlastných zdrojov podporuje nachádzanie riešení problémov, podporuje a rozvíja zručnosti rokovania s lokálnymi predstaviteľmi samosprávy a s ďalšími relevantnými partnermi v záujme celku, ale aj s ohľadom na individuálne potreby členov.



Prevádzkové štandardy SP

- **Práca s miestnymi zdrojmi** – svoje činnosti smeruje do posilňovania miestnych ľudských zdrojov, koncentruje sa na silné stránky ľudí, vyhľadáva a spolupracuje s lokálnymi lídrami, ktorí sú prirodzenými autoritami. Zážitkom spoločného úspechu viacerých ľudí tvorí predpoklady udržateľnosti realizovaných zmien a dosiahnutých výsledkov.
- **Rovnosť príležitostí** – cieľom uplatňovania práva na rovnosť príležitostí je odstraňovať bariéry, ktoré vedú k izolácii a k následnému vylúčeniu ľudí z verejného, z občianskeho, z pracovného a zo spoločenského života na základe príslušnosti k jednej alebo ku viacerým sociálnym kategóriám, ktorými môže byť: pohlavie, rod, vek, rasa, etnicita, vierovyznanie, zdravotné postihnutie, sexuálna orientácia a podobne. Rovnosť príležitostí neznamená len zabezpečenie rovnakého prístupu k službám a ku zdrojom a tým odstraňovanie diskriminácie, ale zároveň aj vytváranie podmienok, ktoré zohľadňujú potreby a skúsenosti predtým znevýhodňovaných a sociálne vylučovaných skupín.
- **Aktivizácia** – rozvoj činnosti prostredníctvom vyhľadávania prirodzených autorít, motivovania členov prevziať iniciatívu, rozvoj samostatnosti členov pri riešení spoločných problémov, ktorá vedie k participácii a k zmocňovaniu ľudí, ktorí ju tvoria. Posilňovanie spoločného vedomia, že je možné ovplyvniť podmienky, ktoré vplývajú na ich životnú situáciu.
- **Participácia** – rozvoj účasti na rozhodovaní a na realizácii zásahov v prospech služby. Posilňovanie občianskej spoločnosti na úrovni účasti aktivitách, na diskusiách o dôležitých veciach v lokálnom spoločenstve (v obci, v meste) a podobne.
- **Zodpovednosť** – profesionál nesie zodpovednosť za svoje konanie voči ľuďom, s ktorými pracuje, nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb a aj za dosahy svojej činnosti. Zároveň platí, že za svoj život je zodpovedný prijímateľ služby, nikto nemôže prebrať zodpovednosť za život a za problémy iného človeka. Pracovník dokáže udržiavať primeranú hranicu medzi osobným a profesionálnym životom. A dokáže udržiavať aj hranice poradenského vzťahu. Hranice vzťahu zahŕňajú definovanie rol, podmienok stretávania sa, poskytovanie informácií o sebe, o svojom súkromí a o iných okolnostiach. Pomáhajú vytvárať pocit bezpečia, konzistentnosti, istoty a zrozumiteľnosti. Prekročenie hraníc je jednorazové a situačné, je posudzované ako správanie na hranici adekvátnosti a zároveň vždy má charakter pomoci. Porušenie hraníc je posudzované ako správanie, ktorého dôsledky sú pre prijímateľa služieb škodlivé, zneužívajú jeho zraniteľnosť a moc autority profesionála.
- **Kompetentnosť** – všetky činnosti, služby a aktivity sú vykonávané na základe personálnych štandardov, prislúchajúceho požadovaného vzdelania a praxe. Pracovník a spolupracovník je vedený rozvíjať odborné zručnosti, dokáže rozpoznávať limity vlastných schopností, pokles vlastného výkonu a dokáže hľadať riešenia poklesu výkonnosti prostredníctvom sebareflexie a/alebo supervízie. Dokáže riešiť eticky náročné situácie v intenciách etického kódexu, v spolupráci s kolegami a/alebo prostredníctvom supervízie.
- **Dobrá prax** – pri svojej činnosti využíva príklady dobrej praxe a replikuje riešenia, ktorých efektívnosť sa potvrdila v iných komunitách. Komunikovanie príkladov dobrej praxe je zabezpečované prostredníctvom pravidelných stretnutí profesionálnych pracovníkov komunitných centier (tematicky zamerané workshopy, konferencie, odborné časopisy, inter-netové portály, supervízne stretnutia, a podobne)



5 RUVZ prevádzkový poriadok poskytovateľa Sociálneho poradenstva

Definovanie spôsobu zabezpečenia čistoty a údržby priestorov služieb sociálneho poradenstva a starostlivosti o vonkajšie priestory; opísanie ďalších opatrení na podporu zdravia a spôsobu nakladania s odpadom a určenie postupov na riešenie havarijných situácií

Služby sociálneho poradenstva majú samostatný prevádzkový poriadok, schválený príslušným RÚVZ. Uvádzame ich nasledovne oba samostatne. Nachádzajú sa aj vo vytlačenej podobe v priestoroch SP.

Prevádzkový poriadok

Charakteristika prevádzky

Názov prevádzky: Zariadenie sociálnych služieb - konkrétne výkon odbornej samostatnej činnosti špecializované sociálne poradenstvo a služby včasnej intervencie (§19 ods.3 a §33 zákona č. 448/2008 Z.z o sociálnych službách)

Adresa: Oravská 4, Senec

Predmet činnosti, resp. druh poskytovaných služieb: sociálne služby - odborná činnosť špecializovaného sociálneho poradenstva a služby včasnej intervencie

Cieľová skupina: špecializované sociálne poradenstvo pre ľudí ohrozených chudobou, pochádzajúcich zo sociálne slabého prostredia, medzigeneračnej chudoby a poberateľov dávok v hmotnej núdzi a ľudí dlhodobo nezamestnaných; Služby včasnej intervencie pre deti vo veku 0-7 rokov so zdravotným postihnutím alebo s oneskoreným vývinok či inak ohrozeným v zdravom vývine a ich rodičia či osoby, ktorým boli tieto deti zverené do náhradnej starostlivosti

Prevádzkovateľ:

TENENET o. z., Oravská 4, 903 01 Senec, IČO: 42255015,

Štatutárna zástupkyňa a kontaktná osoba: PhDr. Elena Kopcová, PhD. – 0907 154 601, ena@tenenet.sk

Dispozičné členenie prevádzky INP:

Hlavný vchod do budovy, schodisko s bezbarierovým prístupom vo forme bezbarierového nájazdu

Chodba: vstupná miestnosť: 5,40 m²

Kancelária č.112 (20,48 m²) – je zariadená: 2x písací stôl s 2x PC technikou/notebooky, 2x kontajner, 2x kancelárska stolička, 1x komodový nábytok/skrinka, 1x telefónny aparát/pevná linka, 1x gauč, 1x kreslo, 1x konferenčný stolík, 1x koberec.

WC:

-1x WC bezbarierová kabína s umývadlom pre klientov (5,09 m²)

-1x WC kabína bez umývadla pre zamestnancov (1,78 m²)

-1x technická miestnosť (2,96 m²) – 1x umývadlo, 1x výlevka pre upratovačku, 1x nábytková zostava

- 1x hasiaci prístroj, hydrant

-chodba (2,61 m²)



Prevádzkové štandardy SP

Celková rozloha Zariadenie sociálnych služieb - konkrétne výkon odbornej samostatnej činnosti špecializované sociálne poradenstvo a služby včasnej intervencie je 38,32 m²

Údaje o napojení na inžinierske siete: voda - verejný vodovod, kanál - verejná kanalizácia, elektrina, plyn, telekomunikácie

Manipulácia s odpadom: Komunálny odpad bude pravidelne odvážaný mestskými komunálnymi službami.

Prevádzková doba: Zamestnanci prevádzky budú v priestoroch prevádzky v pracovných dňoch Po-Pi 08:00 -20:00 hod. (mimo prevádzkových hodín v teréne).

Pracovníci centra: 9 zamestnancov poskytujúce ambulantný a terénny druh služieb

Povinnosti zodpovedných pracovníkov:

Zodpovedná vedúca za celý chod - PhDr. Elena Kopcová, PhD.

Medzi povinnosti vedúcej patrí:

- oboznámenie pracovníkov s hygienickými požiadavkami pri manipulácii s pracovnými nástrojmi, pomôckami a vybavením prevádzok,
- systém školenia pracovníkov,
- zabezpečenie kontroly technologických zariadení i z hľadiska bezpečnosti práce,
- kontrola materiálu, kvality a kvantity tovarov,
- zabezpečenie kvality pitnej vody, odvoz odpadu,
- zabezpečenie ochranných odevov a obuvi pre pracovníkov zariadenia,
- správne prevzatie tovaru zo skladu, za ich správne uloženie a ich účelné využitie,
- dodržiavanie technologických a hygienických predpisov pri práci,
- dodržiavanie čistoty prevádzky,
- dodržiavanie hygienických zásad,
- správne vedenie evidencie a skladového hospodárstva tovarov a materiálov,
- zodpovedanie za predpísané pracovné oblečenie
- zodpovedanie za udržiavanie osobnej hygieny u všetkých pracovníkov prevádzky

Sanitačný program

Sanitačný program zahŕňa sanitáciu všetkých priestorov zariadenia. Dezinfekcia je vykonávaná na základe vypracovaného sanitačného programu a v epidemiologicky závažných a odôvodnených prípadoch je vykonávaná na základe nariadenia štátneho regionálneho hygienika podľa jeho pokynov. Bežné upratovanie vykonávame denne zásadne s použitím dezinfekcie.

O zásobovanie a výmenu hygienických potrieb (WC papiere, tekuté mydlá, papierové utierky atď.) v oblasti dodávky čistiacich, upratovacích a dezinfekčných prostriedkov ako aj o dezinsekčné a deratizačné činnosti minimálne raz ročne a podľa potreby sa bude starať firma Schwartz s.r.o., Senec.

Technické zabezpečenie sanitácie a základné požiadavky na zabezpečenie čistoty prevádzok:

- mechanickými prostriedkami – kefy, handry, metly, mopy, lopaty, vedrá, hubky, špongie, drôtenky, utierky a pod.,
- chemickými prostriedkami – čistiace a detergenčné prostriedky (Jar, Pur, sóda a pod.), dezinfekčné prostriedky (Savo – koncentrácia v % 3,0-10,0, doba expozície 30 min, Savo Prim – koncentrácia v % 1,0-3,0, doba expozície 30 min, Savo proti plesniam – koncentrácia v % 3,0-10,0, doba expozície 30 min)



Prevádzkové štandardy SP

- prostriedky a pomôcky na upratovanie sú uložené v prevádzke TENENET o.z. v miestnosti na osobnú hygienu pre zamestnancov
- upratovanie priestorov centra vykonáva upratovačka - pracovníčka TENENET o.z. - znečistená a použitá voda po upratovaní sa vylieva do výlevky, ktorá ústí do kanalizácie

Časový a obsahový harmonogram vykonávania sanitačných postupov:

- Priebežne – prevádzkové priestory recepcie, chodba, vstupy, WC, kancelárie sa musia udržiavať počas prevádzky vždy čisté. Obloženie stien, podlaha, dvere a okná musia byť udržiavané neustále vo vyhovujúcom hygienickom stave. Poškodené miesta podláh, ich zaoblenie u stien, chybné výplne dverí a okien sa opravujú priebežne.
- Denne pred a po skončení prevádzkovej doby - Celkové upratovanie vlhké, mechanické a dezinfekcia pracovných plôch, podláh a hygienických zariadení každodenne a podľa potreby. Upratovačka každé ráno pred otvorením prevádzky pre verejnosť poupratuje všetky miestnosti (zametanie, utretie prachu a dlážky navhľko s dezinfekčnými prostriedkami, dezinfikuje kľučky na dverách, všetky dotykové povrchy atď.), pričom toto bude prevádzať aj v priebehu dňa.
- Raz mesačne - Okná, svietidlá, ohrievacie telesá musia byť čistené raz mesačne.
- Raz polročne - Dôkladné upratovanie všetkých priestorov, čistenie a dezinfekcia všetkých kanalizačných vstupov, opravenie všetkých opadaných častí omietok, poškodených podlahových krytín atď., kontrola tesnosti okien, upratovanie exteriéru prevádzok, čistenie a dezinfekcia odpadových košov v prevádzkach.

Plán a spôsob vykonávania dezinfekcie:

- Dezinfekcia priestorov prevádzky (regály, podlahy, steny, dvere, pomocný materiál atď.) dezinfikovať denne 2%-ným roztokom SAVO, nechať pôsobiť najmenej 30 minút a potom opláchnuť, denne po skončení prevádzky dezinfikovať podlahu, steny, dvere atď. 4%-ným roztokom SAVO po 30 minút pôsobenia opláchnuť čistou vodou a handrou vysušiť. WC, sprcha a umyvárne sa dezinfikujú denne 5-10%-ným roztokom SAVO, nechať pôsobiť 30 minút a následne opláchnuť čistou vodou.
- Dezinfekcia pracovných nástrojov a zariadení – kovových a drevených súčastí sa vykonáva vždy denne po skončení prevádzky, a to dôkladným mechanickým očistením pod teplou vodou s použitím detergentov (JAR, PUR atď.) a následne opláchnutím čistou vodou a usušením.
- Dezinfekčné prostriedky, ktoré môžu ohroziť alebo poškodiť zdravie človeka musia byť označené výstrahou a skladované mimo bežného dosahu.

Plán a spôsob vykonávania dezinfekcie a deratizácie:

- Dezinfekcia proti hmyzu sa bude vykonávať pomocou elektrických RAID odpudzovačov hmyzu, nepretržite počas sezónneho obdobia výskytu komárov.
- Deratizácia proti hlodavcom sa bude vykonávať pomocou na to určených prostriedkov v zmysle uzatvorenej zmluvy s hore menovanou deratizačnou firmou podľa zákonných noriem.
- Dezinfekčné a deratizačné prostriedky, ktoré môžu ohroziť alebo poškodiť zdravie človeka musia byť označené výstrahou a skladované mimo bežného dosahu.

Zásady dodržiavania osobnej hygieny:

- Zamestnanec je povinný zamestnávateľovi oznámiť ochorenie na prenosnú chorobu.
- Pred vstupom na pracovisku musí mať zamestnanec čistý pracovný odev a obuv.
- Dodržiavať zásady osobnej hygieny pri práci (pravidelné čistenie rúk, pravidelná dezinfekcia rúk, nosenie ochranného rúška, ochranného štítu).
- Dodržiavať bezpečnostné pokyny pri práci.
- Na pracovisko nesmie zamestnanec vstupovať po konzumácii alkoholických nápojov.
- Na oblečení nesmú byť ostré predmety, ani vo vreckách pracovného odevu.
- Zamestnanec a klienti centra nesmú fajčiť v priestoroch prevádzky.
- Zamestnanec nesmie počas prevádzkovej doby otvorenej pre verejnosť vykonávať dezinfekčné, dezinfekčné ani deratizačné úkony.
- Na záver pracovného dňa je zamestnanec povinný zanechať svoje pracovné miesto čisté a v poriadku.



TENENET
OBČIANSKE ZDRUŽENIE

Prevádzkové štandardy SP

TEL. čísla tiesňových volaní, ak ide o mimoriadnu situáciu:

112 - integrovaný centrálny záchranný systém
150 - hasičský zbor
155 - prvá pomoc/ ambulancie prvej pomoci
158 - polícia

Senec, 8.2.2021

PhDr. Elena Kopcová, PhD.



6 Časové štandardy

Organizácia režimu dňa a poskytovaných služieb

Sociálne služby špecializované sociálne poradenstvo je otvorené prijímateľom sociálnych služieb pondelok až piatok 8:00-20:00, na požiadanie aj mimo pracovných hodín ambulancie po telefonickom dohovore na krízovú linku (uvedené telefónne číslo, zverejnené na webe, FB, telefonnom čísle:0220201111. info@tenenet.sk .

Taktiež terénne aj mimo uvedených pracovných hodín.

Sociálna služba je poskytovaná ambulantnou a terénnou formou prostredníctvom terénnych programov. Ambulantné poskytovanie sociálnej služby sa realizuje v zariadení sociálnych služieb, terénna forma prebieha priamo v prirodzenom sociálnom prostredí cieľových skupín (napr. školy a školské zariadenia, kultúrny dom, verejné priestranstvá, na ktorých sa cieľové skupiny obvykle zdržiavajú a ďalšie) alebo v domácom prostredí prijímateľov.

S cieľom je aby pracovníci ktorý realizujú činnosti a aktivity aj v prostredí, ktoré môže vylúčené skupiny ovplyvňovať (napr. štátne inštitúcie, lokálni zamestnávateľia, iná komunita a pod.).

Detailnejší harmonogram práce v súvislosti s odbornými intervenciami a metódami práce sa nachádza v procedurálnych štandardoch .

7 Krízový plán

Definovanie opatrení, ktoré realizuje s cieľom predchádzania vzniku a šírenia prenosných ochorení

Krízový plán (ukážka nižšie) sa musí aktualizovať podľa aktuálnej situácie a súvislostí. Nižšie príklad Krízového plánu (bez príloh), ktorý je nutné mať zverejnený na webovej stránke, všetkých interných komunikačných kanáloch pre zamestnancov a prijímateľov sociálnych služieb a aj jasne vyvesený v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby.

KRÍZOVÝ PLÁN - TERÉNNE A AMBULANTNÉ SOCIÁLNE SLUŽBY A TERÉNNY A AMBULANTNÝ VÝKON SPODASK V SÚVISLOSTI S PANDÉMIOU COVID – 19

Vytvorený: 10.4.2020

Aktualizácia: 11.10.2020 (aktualizovaný text vyznačený modrou farbou)

Aktualizácia: 30.10.2020 (aktualizovaný text vyznačený zelenou farbou)

Aktualizácia: 1.11.2020 (aktualizovaný text vyznačený oranžovou farbou)

Aktualizácia: 5.11.2020 (aktualizovaný text vyznačený fialovou farbou)

Aktualizácia: 10.11.2020 (aktualizovaný text vyznačený žltou farbou)

Zriaďovateľ: TENENET o.z., Lichnerova 41, 903 01 Senec, IČO 42255015

Poskytovateľ sociálnych služieb - špecializované sociálne poradenstvo, komunitné centrum

CDR centra pre deti a rodiny, akreditovaný subjekt výkonu opatrení SPODaSK

TENENET o.z.
Lichnerova 41
903 01 Senec

0907 154 601
ena@tenenet.sk
www.tenenet.sk

IČO: 42255015
DIČ: 2023343729
Č.ú.: SK58 7500 0000 0040 1801 8944.

Register MV SR
dňa 19.8.2011
VVS/1-900/90-38068



Nadriadení a tím pracovníkov pre zabezpečenie sociálnej služby a výkonu SPODaSK v rámci vyhláseného stavu hospodárskej mobility a stavu karantény:

PhDr. Elena Kopcová, PhD. - 0907 154 601, ena@tenenet.sk

PhDr. Marianna Sninčáková - 0903 644 187, marianna@tenenet.sk

1. Postup výkonu práce počas mimoriadnej situácie v súvislosti s COVID19

- **Zamestnanec 4 EU projektov** v rámci mimoriadnej situácie v súvislosti s COVID19 od 12.10.2020 nechodí na skupinové porady a skupinové supervízie, ale tieto budú prebiehať online, pričom sú riadne evidované zápisnice z porady, printscreeny všetkých napojených zamestnancov na začiatku a na konci porady (kde je zaznamenaný aj čas a dátum) a následne neskôr sa dopíšu prezenčné listiny. Všetky uvedené dokumenty (bez prezenčnej listiny) sú súčasťou SOCIO monitoringov ku klientom, ktorých si píšete počas porád na konzultácie (intravízie počas porád a supervízie).
- **Pre zamestnancov 4EU projektov, PÚ projektu:** Individuálne výkony prebiehajú pokiaľ možno s klientmi tiež on-line (píšete si to tak aj v SOCIO monitoringoch), s tým, že ak by mali klienti vyslovene požiadavku a potrebu osobného stretnutia, zatiaľ (kým sa nezhorší stav a nevyhlási hlavný hygienik úplný zákaz vychádzania a zhromažďovania sa) vychádzame klientom v ústrety a musíme dodržať na 15 m² okrem Vás len 1 klient, plus vo väčšej miestnosti max 6 osôb s ochrannou (rúška, odstup, rukavice, okuliare, dezinfekcia, vetranie, meranie teploty klientom aj zamestnancom pred vstupom do miestnosti). Teda pokiaľ to klient odsúhlasí, realizujete výkon on-line on-line poradenstvo (prostredníctvom whatsapp, skype, messenger, viber, instagram, SMS, tel atď.), ak si to situácia (napr. Krízová intervencia) alebo klient vyslovene vyžaduje, tak robte výkon svojej práce terénne alebo ambulantne, a tak pokračujte v nepretržitej v starostlivosti o klienta ako doteraz. Osobitný dôraz dajte na rodiny, ktoré sú súdnym nariadením alebo §12 výchovným opatrením z kurately, tých najskôr kontaktujte a vyžiadať si povolenie realizovať on-line, ak by však nesúhlasili, zatiaľ sme povinní sa s nimi stretávať osobne. Špeciálnu pozornosť treba venovať individuálnym špecifikám klientov (napr. Úzkostní klienti, depresívni, zvýšene agresívny, závislosti, týrania v rodine atď.), aby v súčasnej vypätej situácii sme pomohli klientovi predísť sociálno-patologickým javom a negatívnym dopadom na život a zdravie detí, osôb so zdravotným postihnutím, seniorov a ďalších ohrozených skupín obyvateľstva.
- **Zamestnanec 2 KC projektov:** Obmedzte v komunitnom centre skupinové aktivity, teda individuálne poradenstvá naďalej a ak sa stane, že príde viac klientov, musia ostať vo vonkajšom prostredí. Musíme dodržať na 15 m² okrem Vás len 1 klient, plus vo väčšej miestnosti max 6 osôb s ochrannou (rúška, odstup, rukavice, okuliare, dezinfekcia, vetranie, meranie teploty klientom aj zamestnancom pred vstupom do miestnosti).
- **Zamestnanec logopedickej, špec-ped a klinicko-psychologickej poradne** (vrátane VUC projektov aj platených klientov) dohodnúť sa na individuálnom čase pre individuálnych klientov pri dodržaní ďalších potrebných kritérií ako je na 15 m² okrem Vás len 1 klient, plus vo väčšej miestnosti max 6 osôb s ochrannou (rúška, odstup, rukavice, okuliare, dezinfekcia, vetranie, meranie teploty klientom aj zamestnancom pred vstupom do miestnosti).
- Zamestnanec dodržiava všetky odporúčania a postupy práce, usmernenia hlavného hygienika atď., ktoré sú prílohou tohto dokumentu.

Zamestnanci dodržiavajú VYHLÁŠKU Úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky, ktorou sa nariaďujú opatrenia pri ohrození verejného zdravia k režimu vstupu osôb do priestorov prevádzok a priestorov zamestnávateľa zo dňa 30.10.2020 (v prílohe)



Prevádzkové štandardy SP

V Sobotu 31.10.2020 a v Nedeľu 1.11.2020 sa uskutoční štátom organizované prvé kolo plošného testovania Covid-19, ktorého, cieľom je zníženie miery šírenia nákazy. Ak z vlastného rozhodnutia na test nepôjdete, automaticky sa na vás bude vzťahovať prísnejšia forma vládou nariadeného zákazu vychádzania, čo znamená, že budete mať okrem iného zakázané chodiť do práce. V takom prípade štát neposkytuje žiadnu kompenzačnú nemocenskú dávku /karanténu PN/.

V takom prípade si musíte zobrať Dovolenku alebo Neplatené voľno. To môže trvať 15 dní alebo aj viac (neviete teraz, či Vám Vaša dovolenka bude na to postačovať) v prípade že sa uskutoční druhé kolo plošného testovania. Pri neplatenom voľne vás navyše zamestnávateľ odhlási zo zdravotného a sociálneho poistenia. Budete preto povinní uhradiť preddavky na poistné na zdravotné poistenie.

V prípade, že test absolvujete s pozitívnym výsledkom a lekár vám vystaví karanténu PN nebude to mať vplyv na vaše bonusy a prípadnú vianočnú prémie. Určite ma však o tom informujte. Boli by sme radi, aby ste vo vlastnom záujme testovanie absolvovali. Následne vám odporúčame nosiť Certifikát o negatívnom teste vždy so sebou, aby ste sa ním mohli preukázať pri prípadnej kontrole Policajným zborom SR. V opačnom prípade vám hrozí pokuta za porušenie zákazu vychádzania.

Skutočnosť, či máte Certifikát k dispozícii, budeme preverovať náhodným spôsobom na pracovisku prípadne v zmysle nariadenia vlády aj nimi nariadeným spôsobom - z toho dôvodu nariadíme zamestnancom preukázať sa "COVID pasom" (poslať fotografiu/sken/obrázok výsledku COVID testu v rámci celoplošného testovania s výsledkom zamestnávateľovi v priebehu oboch plošných testovaní)

Zamestnanci dodržiavajú aj Usmernenie k poskytovaniu sociálnej služby v zariadeniach sociálnych služieb s ambulantnou formou poskytovania sociálnej služby, ďalej zariadenie v čase obmedzenia slobody pohybu a pobytu zákazom vychádzania od 2. 11. 2020 do 9. 11. 2020 v súlade s Vyhláškou ÚVZ SR č.16/2020 z 30.10.2020 - teda zamestnanci ako aj klienti majú zákaz vstupu bez preukázania potvrdenia o negatívnom teste na COVID-19, dokladom alebo potvrdením o výnimke.

- Zamestnanci zabezpečia oznamy, že vstup a pobyt v ambulantnom výkone poradne sa umožňuje len s prekrytými hornými dýchacími cestami, taktiež zabezpečí, aby pri vchode do ambulantného priestoru poradne/komunitného centra sa nachádzal aplikátor dezinfekcie na ruky.

Zamestnanci dodržiavajú Usmernenia MPSVR SR k ambulantným sociálnym službám a ambulantnému výkonu opatrení SPODaSK (v prílohe Usmernenie k poskytovaniu sociálnej služby v zariadeniach sociálnych služieb s ambulantnou formou poskytovania sociálnej služby (ďalej „zariadenie“) v čase obmedzenia slobody pohybu a pobytu zákazom vychádzania od 2. 11. 2020 do 8. 11. 2020 v súlade s uznesením vlády SR č. 693/2020 Z.z. z 28. októbra 2020 - (platí pre všetky 4EU projekty, CDR v PÚ projektoch aj VUCkové projekty, teda aj logopédia, špec ped a ambulancie klinickej psychológie a psychoterapie). Prosím vytlačte si do poradní Čestné vyhlásenie zodpovedného zástupcu a Čestné vyhlásenie prijímateľa sociálnej služby (stačí len tú druhú stranu pre klienta na vyplnenie) a nech tieto podpíše pri vchode do poradne, nech sa následne preukáže negatívnym testom (nasledujúce 2 týždne po testovaní prvom aj druhom) a založte to ku karte klienta aj sken v SOCIO monitoringu pri klientovi. Okrem toho samozrejme platí meranie teploty aj ROR (rúško, odstup, ruky dezinfekcia) a preukázanie sa "COVID pasom".

- Nadalej platí používanie rúšok aj medzi nami zamestnancami TENENETu aj ASSP. Ak sedíte spolu v kancelárii (napr. KC Jánovce, KC Senec, Ambulancia v Senci alebo my ako manažment v Senci v dočasnej kancelárii), ale ak prechádzate medzi tímami (napr. s Katkou Horváthovou riešiť prac výkaz), už si musíme všetci prítomní v miestnosti dať rúška už pri vstupe do inej kancelárie. Odporúčame tiež, aby ste častejšie používali dezinfekciu, vetrali miestnosti a pokiaľ možno, aj odstup 2m. Aspoň týmto spôsobom minimalizujeme riziko nakazenia.



Prevádzkové štandardy SP

- Z dôvodu špecifických nárokov na materiálno-technické, personálne a organizačné zabezpečenie terénnej sociálnej služby v prípade domácej izolácie klienta v súvislosti s COVID-19 poskytovateľ terénnych sociálnych služieb a/alebo výkonu opatrení SPODaSK navyše:
 - zmapuje situáciu klientov - vytipuje osamelo žijúcich klientov, ktorí nemajú rodinu, alebo rodina žije ďaleko a nemôže zabezpečiť starostlivosť po dobu prípadnej domácej izolácie,
 - pripraví zoznamy a kontakty s potrebnými informáciami pre záchranárov,
 - zmapuje a spíše rozsah nevyhnutnej starostlivosti, bez ktorej sa klient nezaobíde,
 - v prípade rodín, ktoré môžu zabezpečiť starostlivosť o izolovaného klienta, sa s nimi dohodne na prevzatí starostlivosti v prípade nevyhnutnosti, ale vždy po konzultácii s príslušným RÚVZ,
 - písomne informuje klientov, prípadne ošetrojúce a opatrojúce osoby, ako bude prebiehať poskytovanie služby v prípade obmedzenia prevádzky z dôvodu choroby / domácej izolácie personálu.
- Ak je nevyhnutne potrebné, aby zamestnanec išiel osobne ku klientovi (výkon krízovej intervencie alebo pomoc so zabezpečením základných životných potrieb v záujme ochrany života, zdravia a bezpečia detí, osôb so zdravotným postihnutím, seniorov a iných ohrozených skupín obyvateľstva a pod.) a sú ochranné osobné pracovné prostriedky (masky, rukavice, plášte, návleky, dezinfekcia) k dispozícii v domácnosti, tak klient v prítomnosti pracovníka terénnej sociálnej služby a/alebo výkonu opatrení SPODaSK používa rúško, ak je to možné (ak nemá ťažkosti s dýchaním a nemá udelenú výnimku hlavným hygienikom z dôvodu špecifickej skupiny);
- Zamestnanec skontroluje, či a akým spôsobom u klienta sú zabezpečované základné úkony ako strava, dovoz obedov a nákupy, nevyhnutná osobná hygiena, zabezpečenie nevyhnutných liekov, základné nevyhnutné ošetrovanie šatstva, upratovanie, chôdza podľa indikácie lekára (nevychádzat' však mimo domácnosť),
- Zamestnanec zároveň poučí klienta, že na nákupy sa nepoužívajú opakovane tie isté tašky, nie je realizované veľké upratovanie, nesmie ísť do zariadení pedikúry, holičstva, kaderníctva a pod., vyhýbať sa návštevám u lekára z dôvodu preventívnych prehliadok a uprednostniť elektronický recept v lekárni (v prípade potreby zamestnanec zabezpečí komunikáciu klienta s lekárom telefonicky a vybaví e-recept), ak je to potrebné a možné - k lekárovi alebo do lekárne uprednostní zamestnanec pomoc klientovi prepravou vlastným automobilom používaným na pracovné účely v zmysle podpísanej dohody o používaní osobného motorového vozidla v súlade so zákonníkom práce, tiež dovoz obedov vykonávaný bez kontaktu s klientom (výmena nosičov jedál pri dverách), obdobne sú zabezpečované nákupy
- V prípade pomoci odkázaným klientom (s ťažkým zdravotným postihnutím, seniorom) zamestnanec pomôže zabezpečiť dovoz stravy klientovi v prípade mimoriadnej situácie a ak klient si nevie zabezpečiť stravu sám alebo s pomocou rodiny. Manipulácia s táckami s jedlom má byť vykonávaná v 2 rukaviciach, obedár (resp. ideálne prenos obedov v jednorazových obedových boxoch) je prevážaný oddelene od ostatných nosičov jedál a je potrebné ho samostatne umývať a dezinfikovať podľa pracovných postupov zariadenia, ktoré má vypracované (RÚVZ je konzultant, ale postup pripraví príslušné zariadenie avšak ak nemajú postupy, RÚVZ pomôže pri ich vypracovaní).
- Úkony starostlivosti sú vykonávané v ochranných prostriedkoch (respirátor, ochranné okuliare, rukavice, jednorazový plášť), je dôležité, aby sa vykonávala hygienická dezinfekcia rúk dezinfekčným prostriedkom;
- Použitie ochranné prostriedky zamestnanec aj klient musí dať do na to určenej špeciálnej tašky na nebezpečný odpad, ktorá je umiestnená v byte klienta pri vchodových dverách a označená ako



Prevádzkové štandardy SP

biohazard alebo biologický materiál. Likvidácia nebezpečného odpadu musí byť na denno-dennej báze, do spoločných kontajnerov odpadu patriacich k bytu klienta, v prípade podozrenia na ochorenie alebo samotného ochorenia COVID 19 kontaktuje zamestnanec príslušný RÚVZ, ktorý ho bude navigovať, ako má naložiť s týmto odpadom. Obdobne prebieha v takom prípade aj manipulácia s bielizňou.

- Ako zamestnávateľa sme povinní zabezpečiť zamestnancom ochranné osobné prostriedky, ktoré im sú priebežne doručované, v prípade nedostatku si zamestnanec musí ochranné prostriedky zabezpečiť sám s tým, že následne ich zamestnávateľ preplatí do 2 mesiacov po predložení dokladu o nákupe a úhrade ochranných pomôcok. Na základe usmernenia z Ústredia práce, soc vecí a rodiny sa nas tyka posledný bod, ktorý hovorí o tom že treba mať rúška a okuliare na tvári a rukavice na rukách. Dnes som sa dohodla s Dominikou, že sa v celoslovenských pobočkách mimo Bratislavského a Trnavského kraja nakontaktuje a dohodne, kam tie pomôcky čo sa objednávajú doručí. Objednávať budeme centrálné u nás s vašimi doručovacími adresami. Budeme sa snažiť zabezpečiť budúci týždeň všetky pomôcky a Dominika vás bude informovať a kontaktovať, aby ste si ich vyzdvihli u nás v KC Jánovce a Senec pre Bratislavský a Trnavský kraj, ostatným bude doručené kurierom.

2. Postup pri podozrení na ochorenie COVID-19 v terénnej sociálnej službe

- V prípade, že pracovník terénnej sociálnej služby a/alebo výkonu opatrení SPODaSK príde do kontaktu s klientom podozrivým na vírusové ochorenie COVID-19, a ak napriek povinným bezpečnostným opatreniam nedodrжал pokyny a nemá osobné ochranné prostriedky, bezodkladne opustí priestory, v ktorých sa klient nachádza a s klientom komunikuje zo vzdialenosti väčšej ako 2 metre, alebo telefonicky.
- Pracovník sa vyhne kontaktu s ďalšími osobami, ak je to možné a bezodkladne informuje nadriadeného pracovníka a kontaktuje svojho všeobecného lekára pre dospelých alebo v prípade nedostupnosti príslušný RÚVZ (kontaktné telefónne čísla sú v odporúčaní, ktoré tvoria prílohu tohto dokumentu).
- V prípade, že je klient v domácej izolácii a nie je možné prerušiť starostlivosť o neho v domácnosti alebo výkon opatrení SPODaSK v rámci krízovej intervencie v záujme zachovania života, zdravia a bezpečnosti klienta, personál je vybavený jednorazovými pomôckami určenými pre prácu so suspektným alebo s potvrdeným ochorením COVID-19. Pracovník terénnej sociálnej služby a/alebo výkonu opatrení SPODaSK je poučený podľa vnútorných predpisov poskytovateľa sociálnej služby/ CDR a pokynov RÚVZ.
- Jednorazové pomôcky musia byť bezpečne likvidované ihneď po použití v nádobe na to určenej a označenej biohazard alebo biologický odpad. Ak nie sú k dispozícii jednorazové pomôcky určené pre prácu s COVID-19 a nemožno tak zaistiť dostatočnú ochranu personálu, musí byť klient v spolupráci s RÚVZ a krajským operačným strediskom záchranej zdravotnej služby odoslaný sanitkou vybavenou na prevoz infekčného pacienta do zdravotníckeho zariadenia a hospitalizovaný. Izoláciu klientov a pracovníkov sociálnej služby a/alebo výkonu SPODaSK a ďalších kontaktov vyhodnotí a usmerní príslušný RÚVZ.
- Izolovaní sú všetci pracovníci a ďalšie osoby, ktoré s chorým klientom prišli do kontaktu bez zodpovedajúcich ochranných prostriedkov, a to podľa pokynov RÚVZ v domácej izolácii alebo v zdravotníckom zariadení (podľa klinického stavu a sociálneho statusu domácnosti).
- Ak sa stane, že niekto váš známy (napr kamarátka) mala v práci pozitívne potvrdenú kolegyňu na COVID 19, tak pre vás postup je takýto: máte ostať v domácej karanténe (platí len pre 4 EU projekty: teda ani porada, do SOCIO si najskôr píšete si administratívu na dnes, ale pripájate sa na poradu on-line (ak vám do dovolí zdravotný stav), kým Vám Vaša kamoška nezavolá výsledky jej testov. Ak sú negatívne, končíte karanténu a fugnujete ďalej. Ak sú pozitívne, stále ostávate v karanténe, dávate nám vedieť, ale postup je taký, že kontaktujete svojho všeobecného obvodného



Prevádzkové štandardy SP

lekára a riadite sa jeho pokynmi. Po výsledkoch Vašich testov buď ukončujete karanténu a pokračujete normálne v práci alebo ak sú pozitívne, musíte mi oznámiť a postupujeme v TENENETE podľa inštrukcií z hygieny, pretože toto už musíme riešiť ako zamestnávateľ so všetkými našimi zamestnancami, ktorý prišli s Vami do kontaktu a dám všetkým vedieť postup. Len nám vždy musíte oznámiť aj Vašu karanténu, lebo ste boli s niekým, kto môže byť nakazený a aj potom výsledky Vašich testov, ak tá osoba, s ktorou ste boli, bola pozitívne otestovaná.

3. Postup pri karanténe klienta v súvislosti s ochorením COVID-19 v ambulantnej a terénnej sociálnej službe alebo výkone opatrení SPODaSK

- V prípade, že sa klient, členovia jeho rodiny alebo osada MRK/segregovanej lokality medzigeneračnej chudoby, v ktorej pôsobíme, nachádza v karanténe, zamestnanec nemôže vykonať výkon opatrení SPODaSK alebo terénnu sociálnu službu u tohto klienta osobne, ale kontaktuje sa s ním cez sociálne médiá a telefonicky, zistí stav, nutnosť krízovej intervencie alebo zabezpečenia lekárskej pomoci či civilnej obrany pre prípad obmedzeného prístupu k vode alebo v prípade nenaplnenia či ohrozenia nenaplnenosti základných životných potrieb, prípadne kuratelu (príslušný UPSVR, odd.SPODaSK) v prípade týrania, zneužívania alebo zanedbávania predovšetkým dieťaťa, osoby so zdravotným postihnutím, seniora a tiež akékoľvek iného člena blízkej rodiny či osady MRK/segregovanej lokality medzigeneračnej chudoby.
- Ak identifikuje u klienta a jeho rodiny v karanténe potrebu ďalšej lekárskej pomoci alebo pomoci civilnej obrany, alebo kurately je zamestnanec povinný tak urobiť bezodkladne v záujme ochrany bezpečia, života a zdravia klienta a okamžite informovať o tejto situácii svojich nadriadených. Zamestnanec ostáva v kontakte s klientom až do doby prjazdu lekárskej pomoci alebo zložiek civilnej obrany tak, aby minimalizoval konflikty alebo zvýraznené panické symptómy či úzkosti z ťažkej životnej udalosti.
- S klientom je prerokovaný spôsob poskytovania starostlivosti a výkonu opatrení SPODaSK počas jeho domácej izolácie. Formalizovaná domáca starostlivosť nemôže byť poskytovaná, ak klient s mimoriadnym režimom (rozsah starostlivosti, používanie ochranných prostriedkov, používanie dezinfekcie) nesúhlasí alebo jeho rodina nevie zabezpečiť potrebnú starostlivosť pre klienta. V takom prípade má byť klient prevezený do zdravotníckeho zariadenia podľa vyššie uvedených inštrukcií, ktoré zabezpečí zamestnanec.

4. Karanténa zamestnanci

- Každý zamestnanec je povinný okamžite a neodkladne informovať nadriadených (Elena Kopcová a Marianna Sninčáková) v prípade, že je v karanténe, jeho blízky člen rodiny v domácnosti je chorý alebo sám má podozrenie alebo je sám chorý na COVID 19 a to telefonicky alebo písomne (SMS, email, sociálne médiá - pracovné skupiny),
- následne postupuje v zmysle usmernení a pokynov hlavného hygienika (ktoré sú súčasťou odporúčaní v prílohe tohto krízového plánu) a informuje svojho obvodného lekára, kontaktuje infoliniku a podrobí sa vyšetreniu.
- Následne informuje svojich nadriadených o výsledkoch vyšetrenia a postupu v súvislosti s pracovno-právnym vzťahom so zamestnávateľom (nástup na PN, OČR).
- Zástup práce-neschopného zamestnanca určia nadriadení iným práce-schopným pracovníkom z najbližšej vzdialenosti pôsobenia tohto zamestnanca na PN, OČR.

Zamestnanci dodržiavajú aj **Usmernenie hlavného hygienika Slovenskej republiky v súvislosti s ochorením COVID-19 spôsobeným koronavírusom SARS-CoV-2 zo dňa 30.10.2020 (v prílohe), konkrétne vyberáme:**

TENENET o.z.
Lichnerova 41
903 01 Senec

0907 154 601
ena@tenenet.sk
www.tenenet.sk

IČO: 42255015
DIČ: 2023343729
Č.ú.: SK58 7500 0000 0040 1801 8944.

Register MV SR
dňa 19.8.2011
VVS/1-900/90-38068



3. Definícia osôb v kontakte

Za osobu v kontakte sa považuje osoba bez symptómov ochorenia, ktorá bola alebo mohla byť v kontakte s pravdepodobným alebo potvrdeným prípadom ochorenia COVID-19. Miera rizika infekcie závisí od úrovne expozície.

Osoba v úzkom kontakte (vysoké riziko expozície):

Za osobu vo vysokom riziku expozície sa považuje osoba:

x ktorá mala osobný kontakt s prípadom COVID-19 do dvoch metrov dlhšie ako 15 minút,

x ktorá mala fyzický kontakt s prípadom COVID-19,

x ktorá mala nechránený priamy kontakt s infekčnými výlučkami prípadu COVID-19 (napr. pri kašľaní),

x ktorá bola v uzavretom prostredí (napr. v domácnosti, triede, zasadacej miestnosti, nemocničnej čakárni atď.) s prípadom COVID-19 dlhšie ako 15 minút,

x ktorá sedela vedľa prípadu COVID-19, vo vzdialenosti do dvoch sedadiel v lietadle (v akomkoľvek smere), cestujúci ako spolucestujúci alebo osoby poskytujúce starostlivosť a členovia posádky obsluhujúci v časti lietadla, kde sedel indexový prípad (ak závažnosť príznakov alebo pohyb prípadu naznačujú rozsiahlejšie vystavenie, pasažieri sediaci v celej

časti alebo všetci pasažieri v lietadle sa môžu považovať za blízke kontakty),

x zdravotnícky pracovník alebo iná osoba poskytujúca starostlivosť prípadu COVID-19, alebo pracovníci laboratória manipulujúci so vzorkami prípadu COVID-19 bez odporúčaných

OOPP alebo s možným porušením použitia OOPP.

Za osobu v nízkom riziku expozície sa považuje osoba:

x ktorá mala osobný kontakt s prípadom COVID-19 do dvoch metrov kratšie ako 15 minút,

x ktorá bola v uzavretom prostredí s prípadom COVID-19 kratšie ako 15 minút,

x ktorá cestovala spolu s prípadom COVID-19 akýmkoľvek dopravným prostriedkom*,

x zdravotnícky pracovník alebo iná osoba poskytujúca starostlivosť prípadu COVID-19, alebo pracovníci laboratória manipulujúci so vzorkami prípadu COVID-19 s odporúčanými OOPP

* S výnimkou, že sedela v lietadle, ako sa uvádza v príslušnom bode - Osoba v úzkom kontakte (vysoké riziko expozície).

7. Kľúčové opatrenia pre manažment kontaktov

Osoba v úzkom kontakte (vysoké riziko expozície):

Počas obdobia 10 dní od ostatnej expozície prípadu COVID-19 osoba dodržiava:

x izoláciu v domácom prostredí alebo v inom vhodnom ubytovaní, opatrenia zamerané na obmedzenie fyzického kontaktu a cestovania, vrátane neprijímania cudzej osoby v obydli,



Prevádzkové štandardy SP

resp. v objekte určenom na izoláciu v domácom prostredí,

x denné sledovanie vlastných príznakov kompatibilných s COVID-19 vrátane horúčky akéhokoľvek stupňa, kašľa, únavy alebo problémov s dýchaním, straty čuchu, chuti alebo porucha chuti,

x denné meranie a zaznamenávanie teploty,

x prísnu hygienu rúk a respiračnú etiketu,

x ak sa objavia príznaky, naďalej zotrvať v izolácii a vyhľadať lekársku pomoc, pokiaľ možno najprv telefonicky, podľa odporučení vnútroštátnych/miestnych orgánov,

x v prípade potreby kontaktuje regionálny úrad verejného zdravotníctva (RÚVZ):

- podrobí sa nazofaryngeálnemu výteru na vyšetrenie prítomnosti koronavírusu SARS-CoV- 2 metódou RT-PCR spravidla 5. – 10. deň od posledného kontaktu s chorým alebo podozrivým z ochorenia COVID-19,

- ak je výsledok RT-PCR testu pozitívny, bezodkladne túto skutočnosť telefonicky oznámi svojmu všeobecnému lekárovi,

- ak je výsledok RT-PCR testu negatívny, pokračuje v izolácii v domácom prostredí v úhrnnej dĺžke minimálne 10 dní a následne sa prihlási svojmu ošetrojúcemu lekárovi na jej ukončenie. Ak sa priebehu izolácie objaví horúčka alebo príznaky respiračnej infekcie, pacient kontaktuje svojho ošetrojúceho lekára alebo RÚVZ bezodkladne,

- ak sa osoba podrobila izolácii v domácom prostredí bez vykonania RT-PCR testu, izolácia sa ukončuje po desiatom dni bez vykonania testu v prípade, že sa nevyskytli u osoby klinické príznaky v posledných troch dňoch; v opačnom prípade je potrebné podrobiť sa nazofaryngeálnemu výteru na vyšetrenie prítomnosti koronavírusu SARS-CoV-2 metódou RT-PCR,

- vo výnimočných prípadoch sa podrobí druhému nazofaryngeálnemu výteru, ak je tento indikovaný RÚVZ alebo ošetrojúcim lekárom.

Osoba v nízkom riziku expozície:

Počas obdobia 10 dní od ostatnej expozície osoba dodržiava:

- denné sledovanie príznakov kompatibilných s COVID-19 vrátane horúčky akéhokoľvek stupňa, kašľa, únavy alebo problémov s dýchaním, straty čuchu, chuti alebo porucha chuti,

- opatrenia zamerané na obmedzenie fyzického kontaktu a vyhýbať sa cestovaniu,

- prísnu hygienu rúk a opatrenia respiračnej etikety,

- ak sa vyskytnú príznaky, zotrvá v domácej izolácii a kontaktuje telefonicky lekára.

Na základe individuálneho posúdenia rizika môže lekár alebo príslušný regionálny úrad verejného zdravotníctva zvážiť vylúčenie kontaktov v nízkom riziku z práce, ak pracujú so zraniteľnými skupinami populácie (napr. osoby, ktoré poskytujú starostlivosť starším ľuďom).

9.1. Protiepidemické opatrenia vykonávané u osôb v úzkom kontakte:

- dĺžka trvania protiepidemických karanténnych opatrení (lekársky dohľad, zvýšený zdravotný dozor, karanténa) je 10 dní od ostatného kontaktu s ochorením COVID-19 a nariaďuje ich príslušný RÚVZ,



Prevádzkové štandardy SP

- nariadenie denné sledovania príznakov typických pre ochorenie COVID-19 (náhly nástup aspoň jedného z týchto príznakov: kašeľ, dýchavičnosť, horúčka, strata chuti alebo čuchu),
- zákaz sociálnych kontaktov (napr. návšteva kina, spoločenských a hromadných podujatí),
- zákaz cestovania, zákaz prijímania cudzích osôb v mieste výkonu izolácie,
- izolácia v domácom alebo v na to určenom karanténnom zariadení podľa individuálneho posúdenia typu domácnosti (možnosť zdržiavania sa v samostatnej izbe, prítomnosť osôb s rizikovými faktormi pre akvizíciu infekcie), schopnosť dodržiavať režimové opatrenia a pod.,
- obmedzenie pracovnej činnosti, návštevy školy,
- v prípade objavenia sa príznakov okamžité telefonické hlásenie ošetrovateľovi a územne príslušnému regionálnemu hygienikovi, následne sa postupuje podľa bodu 4.1.

9.2. Protiepidemické opatrenia vykonávané u osôb v bežnom kontakte:

- pri bežnom kontakte sa osoba sama sleduje 10 dní od ostatného kontaktu s prípadom ochorenia COVID-19,
- osoba sama sleduje vznik klinických príznakov typických pre ochorenie COVID-19 (náhly nástup aspoň jedného z týchto príznakov: kašeľ, dýchavičnosť, horúčka),
- v prípade objavenia sa príznakov okamžite telefonicky kontaktuje ošetrojúceho lekára, ktorý následne postupuje podľa bodu 5.1.,

Algoritmus protiepidemických opatrení pre osoby v kontakte s prípadom ochorenia COVID-19 je uvedený v prílohe 2.

9.5. Prípady, v ktorých je možné opustiť izoláciu v domácom prostredí

Osoba môže v nasledovných indikovaných prípadoch opustiť izoláciu v domácom prostredí na nevyhnutne dlhý čas spojený s:

- nevyhnutným zubným ošetrením,
- nevyhnutným gynekologickým vyšetrením,
- nevyhnutnej kontrole indikovanej lekárom pri zlomenine alebo po operačnom zákroku,
- podaní nevyhnutnej plánovanej alebo akútnej liečby na špecializovanom pracovisku (napr. onkologická liečba),
- za účelom odberu biologického materiálu na mobilné odberové miesto (MOM),

Ak sa pacient môže dopraviť osobným motorovým vozidlom na MOM a jeho stav nevyžaduje lekárske vyšetrenie alebo hospitalizáciu, je možné, aby prišiel na odber klinickej vzorky na MOM. Toto testovanie musí byť vopred dohodnuté cez Call centrum NCZI a musí mu o tom byť zaslaná SMS správa alebo email vystavením COVID-PASS; pacient môže prichádzať na základe pozvánky epidemiológa, infektológa, iného odborného alebo všeobecného lekára.

Ak pacient nemá možnosť sa osobným motorovým vozidlom dopraviť na MOM a jeho stav nevyžaduje lekárske vyšetrenie alebo hospitalizáciu, telefonicky kontaktuje KOS ZZS. Na pokyn operačného strediska tiesňového volania záchranej zdravotnej služby počas krízovej situácie z dôvodu ochorenia COVID-19 je poskytovateľ, ktorý je držiteľom povolenia na prevádzkovanie ambulancie dopravnej zdravotnej služby, povinný prepraviť osobu na miesto určené operačným strediskom tiesňového volania záchranej zdravotnej služby



Prevádzkové štandardy SP

Ďalej Usmernenia MPSVR SR (<https://www.employment.gov.sk/sk/informacie-media/aktuality/podmienky-naroku-pandemicku-ocr-pn.html>):

Podmienky nároku na pandemickú OČR a PN

Pretrvávajúca nepriaznivá epidemiologická situácia súvisiaca s ochorením COVID-19 si vyžiadala a neustále vyžaduje prijímanie protipandemických opatrení, ktoré majú pomôcť zastaviť šírenie koronavírusu v našej krajine. Osoby, ktoré prišli do kontaktu s pozitívne testovaným človekom na COVID-19, tak musia zostať v povinnej izolácii, rodičia žiakov, ktorých trieda či celá škola zostala zatvorená, sa nedobrovoľne ocitnú s dieťaťom doma. Aj pre takéto prípady boli s cieľom aspoň sčasti eliminovať ekonomické výpadky príjmu rodín zavedené tzv. pandemické nemocenské (pandemická PN) a pandemické ošetrovné (pandemická OČR).

Pandemická OČR

Nárok na pandemické ošetrovné (OČR) majú nemocensky poistení rodičia (aj náhradní rodičia a osvojiteľia), ktorí počas aktuálnej krízovej situácie ošetrojú choré dieťa do 16 rokov (t. j. dieťa, ktorému ošetrojúci lekár potvrdil nevyhnutnú potrebu osobného a celodenného ošetrovania.) alebo zabezpečujú osobnú a celodennú starostlivosť dieťaťu mladšiemu ako 11 rokov, resp. mladšiemu ako 18 rokov, ak ide o dieťa s dlhodobou nepriaznivým zdravotným stavom, a to v prípadoch, keď bola dieťaťu nariadená karanténa alebo izolácia, alebo predškolské zariadenie, škola či zariadenie sociálnych služieb, ktoré dieťa navštevuje, bolo na základe rozhodnutia príslušného orgánu (napr. riaditeľom školy, regionálnym úradom verejného zdravotníctva či ministerstvom školstva) uzavreté.

V súčasnosti nie je možné poberať pandemické ošetrovné vtedy, ak rodič rozhodne pre obavu z koronavírusu, že dieťa preruší dochádzku do školy či škôlky. To však neplatí v prípade rodinných príslušníkov (zákonom určených) zabezpečujúcich starostlivosť o príbuzného, ktorému sa neposkytuje starostlivosť v zariadení sociálnych služieb (do ktorých patria napr. aj jasle). Tí naďalej majú nárok na poberanie pandemickej OČR aj v prípade, ak sa rozhodnú nedať dieťa do zariadenia sociálnych služieb pre obavu z koronavírusu.

Pandemické ošetrovné môže nemocensky poistený rodič poberať počas celej doby trvania krízovej situácie za predpokladu, že trvá niektorá zo situácií, ktorá podmieňuje nárok na pandemickú OČR (napr. zavretie škôl alebo zariadení sociálnych služieb na základe rozhodnutia príslušného orgánu v súvislosti s krízovou situáciou, ochorenie dieťaťa do 16. roku veku, atď...). Výška pandemickeho ošetrovneho je 55 % denného vymeriavacieho základu, čo je približne 70 % čistej mzdy.

Žiadosť o pandemické OČR sa počas celej krízovej situácie podáva iba raz. To znamená, že ak si rodič uplatnil nárok na pandemické ošetrovné už v prvej vlne pandémie, v druhej vlne novú žiadosť nepodáva, ale na konci každého mesiaca, za ktorý žiada vyplatiť dávku, zašle pobočke Sociálnej poisťovne vyplnené čestné vyhlásenie.

Počas jesenných prázdnin budú mať nárok na pandemické OČR iba rodičia tých detí, ktorých trieda resp. škola bola uzatvorená rozhodnutím príslušného orgánu, pričom termín uzatvorenia zahŕňal aj termín prázdnin.

Pandemická OČR a celoplošné testovanie

Účasť resp. neúčasť na celoplošnom testovaní nemá vplyv na nárok poistenca na pandemické ošetrovné. Nárok na pandemické ošetrovné vznikne, ak bola v tejto krízovej situácii, uzavretá trieda či škola rozhodnutím príslušného orgánu, rodič je nemocensky poistený a splňa aj ďalšie podmienky získania nároku.



Prevádzkové štandardy SP

Pandemická PN

V porovnaní s bežným nemocenským, ktoré sa vypláca počas dočasnej pracovnej neschopnosti zamestnancovi až od 11. dňa (prvých 10 dní mu patrí náhrada príjmu od zamestnávateľa), sa pandemická PN vypláca od prvého dňa. To znamená, že ak zamestnancovi bola potvrdená dočasná pracovná neschopnosť z dôvodu nariadenej karantény alebo izolácie, už nežiada zamestnávateľa o náhradu príjmu, ale kontaktuje svojho ošetrojúceho lekára (telefonicky alebo mailom). Ten na predpísanom tlačive potvrdí PN z dôvodu karantény alebo izolácie a zašle ho do Sociálnej poisťovne, ktorá bude poistencovi od prvého dňa vyplácať pandemické ošetrovné vo výške 55 % denného vymeriavacieho základu (cca 70 % čistej mzdy).

Pandemická PN a celoplošné testovanie

Dobrovoľná neúčast' na plošnom testovaní

Poistenc, ktorý sa dobrovoľne nezúčastní na celoplošnom testovaní, nemá nárok na pandemickú PN. Priznanie a vyplácanie tejto dávky podmieňuje platný zákon uznaním dočasnej pracovnej neschopnosti z dôvodu karantény resp. nariadenej izolácie. Dočasnú pracovnú neschopnosť uznáva vždy lekár. Z dôvodu dobrovoľnej neúčasti na plošnom testovaní však poistencovi nebude nariadená karanténa ani izolácia, ale bude mu obmedzená sloboda pohybu. Z tohto dôvodu mu, jeho ošetrojúci nemôže vystaviť pandemickú PN.

Pri dobrovoľnej neúčasti na celoplošnom testovaní s následným zákazom vychádzania sa však zamestnanec môže so svojím zamestnávateľom dohodnúť na vykonávaní práce z domu, tzv. homeoffice, na ospravedlnenej neprítomnosti v práci (postupuje sa na základe ustanovenia Zákonníka práce o dôležitých osobných prekážkach v práci (§ 141), kde zamestnávateľ ospravedlňuje neprítomnosť zamestnanca v práci z konkrétnych dôvodov), na čerpaní dovolenky, čerpaní náhradného voľna, resp. na pracovnom voľne s náhradou mzdy, ktoré si zamestnanec odpracuje neskôr.

Účast' na plošnom testovaní - pozitivita

Ak sa nemocensky poistená osoba zúčastní na plošnom testovaní a bude mať pozitívny výsledok, bude jej príslušným úradom nariadená karanténa a má nárok na pandemickú PN. Pre jej získanie musí telefonicky či mailom kontaktovať svojho ošetrojúceho lekára a požiadať ho o vystavenie Potvrdenia o dočasnej práceneschopnosti z dôvodu nariadenej karantény, ktoré posielajú do Sociálnej poisťovne. Občan je povinný o práceneschopnosti a nariadenej karanténe informovať svojho zamestnávateľa; nerobí to za neho ani lekár, ani Sociálna poisťovňa.

Dočasná práceneschopnosť v čase testovania

V prípade, že osoba bude dočasne PN v čase celoplošného testovania, je potrebné, aby kontaktovala svojho ošetrojúceho lekára, v ktorého kompetencii je určenie liečebného režimu. Ten vzhľadom na charakter ochorenia posúdi, či absolvovanie testovania je alebo nie je v súlade so stanoveným liečebným režimom.

Informácie o tom, ako požiadať o pandemickú PN a OČR, sú zverejnené na webovej stránke Sociálnej poisťovne: <https://www.socpoist.sk/ako-poziadat-o-jednotlive-davky-bez-navstevy-pobocky-pocas-koronakrizy/68337s>



Prevádzkové štandardy SP

Ako máme postupovať ako ZAMESTNÁVATEĽ (CDR/ZSS) pri pozitívnom potvrdení u zamestnanca či klienta COVID 19

V prípade, ak sa preukáže u poskytovateľa sociálnych služieb alebo CDR a potvrdí prítomnosť ochorenia COVID-19 u zamestnanca alebo klienta, zamestnávateľ neodkladne prepošle na MPSVR SR (OKMB) hlásenie pozitívneho testu.

Východiskový dokument PANDEMICKÝ PLÁN (v prílohe)

Vypracovať Príloha 7 Správa o mimoriadnej udalosti (vzor s.53)

Vypracovať Príloha 8 Vzor hlásenia pozitívneho testu na COVID – 19

- Informovať ostatných zamestnancov o pozitívite kolegu a určiť podľa úzkeho alebo bežného kontaktu vysoké alebo nízke riziko a podľa toho postup určenia karantény a ďalších postupov (podľa Usmernenia hlavného hygienika - posledná aktualizácia)
- Informovať IA MPSVR SR (v prípade EU projektov príslušnú projektovú manažérku aj harmogram@ia.gov.sk)
- Informovať IA MSPVR SR (v prípade NP BOKKÚ projektovú manažérku a regionálnu koordinátorku - jana.Pomsarova@ia.gov.sk, michaela.Lopraisova@ia.gov.sk)
- Informovať VUC - TTSK - rakovska.monika@trnava-vuc.sk, kristofikova.zaneta@trnava-vuc.sk, daniela.kozarova@trnava-vuc.sk - zaslať obe prílohy, názov emailu: Mimoriadna udalosť v CDR/ZSS s ambulantnými a terénnymi výkonmi v súvislosti s COVID-19
- Informovať VUC - BSK - katarina.Valentinova@region-bsk.sk, monika.kakalikova@region-bsk.sk - zaslať obe prílohy, názov emailu: Mimoriadna udalosť v CDR/ZSS s ambulantnými a terénnymi výkonmi v súvislosti s COVID-19
- Informovať MPSVR SR - odbor krízového manažmentu (pre sociálne služby) - odbkrman@employment.gov.sk - zaslať obe prílohy, názov emailu: Mimoriadna udalosť v CDR/ZSS s ambulantnými a terénnymi výkonmi v súvislosti s COVID-19
- Informovať Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny - monika.micheleova@upsvr.gov.sk, stefan.sulek@upsvr.gov.sk, maria.hrehova@upsvr.gov.sk, bianka.pittauerova@upsvr.gov.sk, terezia.lukacova@upsvr.gov.sk - zaslať obe prílohy, názov emailu: Mimoriadna udalosť v CDR/ZSS s ambulantnými a terénnymi výkonmi v súvislosti s COVID-19
- Informovať RÚVZ v BA - ba.sekretariat@uvzsr.sk - zaslať obe prílohy, názov emailu: Mimoriadna udalosť v CDR/ZSS s ambulantnými a terénnymi výkonmi v súvislosti s COVID-19

Vzhľadom na zrušenie 2.celoplošného kola pre všetky okresy SR sa mení situácia v organizácii, a to takto:

Pre zamestnancov sociálnych služieb - a to komunitné centrum, špecializované sociálne poradenstvo a včasná intervencia platí, že sa musia ísť pretestovať v 2. celoplošnom kole v okresoch, kde nie je štátom nariadené testovanie prostredníctvom Betánia n.o. v Senci (termín dohodne zamestnávateľ, testy aj certifikáty zabezpečí VUC - BSK - testy sú už v KC Senec prosím vezmite si ich z KC, certifikáty vyzdvihne Betánia aj pre Vás). Betánia prostredníctvom vlastnej zdravotnej sestry pošle informácie o testovaní aj našich zamestnancov do NCZI systému, ale pre isotu zamestnanec pošle sken/ fotku svojho výsledku aj zamestnávateľovi, ktorý je povinný oznámiť stav testovania zamestnancov sociálnych služieb.

Pozitívna zamestnankyňa ako aj zamestnanci v nútenej karanténe sa nahlásia cez korona.gov.sk na PCR testovanie so zaznačením zamestnanec sociálnych služieb a centra pre deti a rodinu (subjekt hos-



TENENET
OBČIANSKE ZDRUŽENIE

Prevádzkové štandardy SP

podárskej mobility, ktorého zamestnanci sú povinní sa preukázať u zamestnávateľa negatívnym PCR testom pred nástupom do zamestnania, z toho dôvodu majú toto testovanie zdarma a urýchlený termín vyšetrenia aj výsledku). Výsledky oznámi zamestnanec zamestnávateľovi aj so skenom/fotkou/emailom z PCR testovacieho certifikovaného strediska a až tak nastúpi späť do zamestnania podľa inštrukcií a výsledkov z tohoto strediska. Zamestnávateľ je povinný oznámiť stav testovania zamestnancov pozitívnych aj po návrate z nútenej karantény všetkým inštitúciám, ktorým predtým poslal správu o mimoriadnej udalosti s názvom Ukončenie mimoriadnej udalosti v prípade negatívneho výsledku. V prípade pozitívneho opätovne postupuje zamestnávateľ ako body uvedené vyššie v predchádzajúcich aktualizáciách krízového plánu.

V zmysle zaslaného usmernenia dňa 10.11.2020 s platnosťou od 9.11.2020 postupuje zamestnanec tak, že zverejní na dverách a tiež dáva klientom ako aj sám vyplní čestné prehlásenie z tohto usmernenia k poskytovaniu sociálnej služby v zariadeniach sociálnych služieb s ambulantnou formou poskytovania sociálnej služby a ďalej v nepobytových zariadeniach a nocľahárňi v čase obmedzenia slobody pohybu a pobytu zákazom vychádzania od 9. 11. 2020 do 15.11.2020 v súlade s Vyhláškou ÚVZ SR č. 20/2020 zo dňa 6.11.2020

https://www.employment.gov.sk/files/sk/koronavirus-pracovna-socialna-oblast/socialne-sluzby/plosne-testovanie/usmernenie-po-testovani_ambulantnasluzba-0911.pdf

Vypracovala: PhDr. Elena Kopcová, PhD.
Senec, 10.11.2020



Definovanie pravidiel predchádzania krízovým situáciám, ako aj stanovenie postupov v prípade, že nastanú

Zamestnanci poskytovateľa vypracujú záznam o každej vzniknutej krízovej situácii, v ktorom popíšu spôsob, akým postupovali pri riešení krízovej situácie formou úradného záznamu o probléme prijímateľa sociálnej služby.

Povinnosti pre prijímateľov sociálnych služieb vyplývajú z dôvodov, vylučujúcich vykonávanie opatrení v centre (uvedených v programe tu v bode g), a to:

- Nepodpísanie kontraktu s prevádzkovateľom sociálnej služby SP,
- Vstupovanie do priestorov so zapnutou kamerou alebo diktafónom či iným zariadením nahrávajúcim konanie zamestnancov a klientov sociálnej služby SP,
- povinnosť aktívne participovať na plnení vopred dohodnutých cieľov v kontrakte,
- povinnosť prichádzať na stretnutia do centra v primeranom zdravotnom stave (nebyť pod vplyvom alkoholu alebo drog, liekov, evidentne chorý atď.),

TENENET o.z.
Lichnerova 41
903 01 Senec

0907 154 601
ena@tenenet.sk
www.tenenet.sk

IČO: 42255015
DIČ: 2023343729
Č.ú.: SK58 7500 0000 0040 1801 8944.

Register MV SR
dňa 19.8.2011
VVS/1-900/90-38068



Prevádzkové štandardy SP

- povinnosť správať sa adekvátne situácii (nebyť nadmieru agresívny) a v prípade upozornenia odborným pracovníkom prestať s nekonštruktívnym agresívnym alebo nadmieru konfliktným správaním.

Všetci účastníci programu (tak dieťa, ako mladiství či dospelá fyzická osoba) musia dodržiavať práva a povinnosti prijímateľov sociálnej služby. Ak porušia dané pravidlá, s ktorými oboznámime klientov na začiatku našej individuálnej či skupinovej spolupráce (aj pri podpise kontraktu s klientom), použijeme v prvom rade napomenutie, prípadne opätovné upozorenie s tým, že zakročíme verbálne a dôrazne sformulujeme, že ak ešte raz neuposlúchnu a nedodržia pravidlá, budeme nútení prerušiť súčasné sedenie, pričom zdôrazníme potrebu uklidnenia sa a ak aj do tretice nedodržia pravidlá, prerušíme momentálne sedenie a dáme klientom termín budúceho stretnutia s prípadnými úlohami na zamyslenie a analýzu tejto práve prebehnujejúcej konfliktnej situácie s popisom možných spôsobov, ako efektívnejšie ju nabadúce zvládnuť (v prípade behaviorálnej techniky práce).

Riešenie krízovej situácie hádky – intrapsychické napätie klienta

V prípade, že konflikty vyvolalo intrapsychické napätie klienta, budeme buď okamžite alebo podľa zváženia na nasledujúcom stretnutí analyzovať psychodynamické obranné mechanizmy klienta a vysvetľovať mu, k akým negatívnym dôsledkom v jeho živote používanie taktýchto foriem správania vedie za účelom vhladu na svoje prežívanie a správanie a následným korektívnym zážitkom vedúcim k zmene klientovho správania do osobne aj spoločensky prospešnejšej formy.

Riešenie krízovej situácie hádky – správanie klienta pod vplyvom omamných látok

V prípade, že klient príde na stretnutie s odborným pracovníkom pod vplyvom omamných látok a nie je v stave adekvátne vnímať odbornú prácu, odporučíme klientovi iný termín stretnutia, pričom ho upozorníme, že je potrebné, aby prišiel na toto stretnutie v takom stave, aby bol schopný vnímať odbornú prácu. Ďalšia naša odborná práca s klientom pokračuje podľa štádia závislosti klienta a našich odborných terapeutických postupov.

Riešenie krízovej situácie hádky – verbálneho napadnutia

Pri vzniku takejto krízovej situácie je prvoradé upokojenie situácie. Hádky je nežiaduca situácia, ktorá vyžaduje okamžitú intervenciu personálu zariadenia. Využíva sa rozhovor s prijímateľom sociálnej služby a zisťuje sa príčina vzniku hádky. Dôležité je aktívne počúvanie klientov, odvrátenie pozornosti a v prípade potreby je doporučené klientom zdržiavanie sa v iných priestoroch zariadenia, všetko v súlade s § 10 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 len „zákon o sociálnych službách“).

Riešenie krízovej situácie hádky – verbálneho napadnutia medzi prijímateľmi sociálnej služby a personálom

Pri vzniku takejto krízovej situácie je prvoradé upokojenie situácie. Personál sa má v akomkoľvek prípade zdržať konania, ktoré je v rozpore so zákonom o sociálnych službách a s Etickými zásadami zamestnancov. Je neprípustné akékoľvek nevhodné správanie personálu voči prijímateľom sociálnej služby a nadriadený zamestnanca je povinný vykonať kroky, aby sa situácia neopakovala – t. j. napomenutie personálu a v prípade opakovanej vyhrotenej situácie sa jedná o hrubé porušenie Etických zásad zamestnancov a môže dôjsť k rozviazaniu pracovného pomeru zamestnanca.

Riešenie krízovej situácie šikany

V prvom rade je potrebné rozlišovať šikanu – za šikanovanie sa považuje násilné, ponižujúce správanie, týranie zo strany jednotlivca alebo skupiny voči prijímateľovi sociálnej služby, ktorý sa nemôže brániť. Typická pre šikanu je bezmocnosť šikanovaného a nepomer síl medzi páchatelom a obeťou. V zariadeniach sociálnych služieb je šikana absolútne neprípustná, pri jej vzniku sú vy-



Prevádzkové štandardy SP

vodené okamžité dôsledky konania voči prijímateľovi sociálnej služby prípadne aj voči zamestnancovi zariadenia, a to rozviazaním zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb a rozviazaním pracovného pomeru.

Riešenie krízovej situácie agresívneho správania

V prípade vzniku krízovej situácie agresívneho správania je prvoradá upokojenie situácie a osôb, ktoré sa agresívneho správania dopustili. Pri spolunažívaní osôb v zariadeniach sociálnych služieb môže dochádzať k stretom medzi klientmi. Dôležité je aktívne počúvanie klientov a odvrátenie pozornosti od situácie a prípadný dohovor o dodržiavaní domáceho poriadku, slušného správania v prípade potreby je doporučené klientom zdržiavanie sa v iných priestoroch zariadenia, všetko v súlade s § 10 zákona o sociálnych službách. V prípade opakovania môžu byť vyvodené dôsledky, a to ukončenie spolupráce a rozviazanie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Riešenie krízovej situácie ublíženia na zdraví

Ublížením na zdraví sa podľa trestného zákona rozumie také poškodenie zdravia iného, ktoré si objektívne vyžiadalo lekárske vyšetrenie, ošetrovanie alebo liečenie, počas ktorého bol nie iba na krátky čas sťažený obvyklý spôsob života poškodeného. V prípade vzniku takejto krízovej situácie je personál zariadenia povinný privolať políciu a záchranú zdravotnú službu. S prijímateľom sociálnej služby, ktorý sa ublíženia na zdraví dopustil môže byť ukončená spolupráca a so zamestnancom rozviazaná pracovná zmluva.

Riešenie krízovej situácie krádeže osobných vecí klienta

V prípade vzniku takejto situácie je službukonajúci personál povinný vypočuť klienta, ktorý tvrdí, že mu bola odcudzená osobná vec, preverí opodstatnenosť nahlásenia poškodeného klienta a v prípade zistenia chýbajúcich osobných vecí spíše zápis z krízovej situácie, v ktorom uvedie čas, miesto a vec, ktorá bola odcudzená.

Register telesných a netelesných obmedzení a Smernica postupov pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby

TENENET o.z. vydáva túto smernicu na zabezpečenie jednotných postupov pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby. Táto smernica vymedzuje prostriedky netelesného a telesného obmedzenia aplikované v podmienkach, ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

Definícia pojmov

Prostriedky netelesného obmedzenia - zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.

Prostriedky telesného obmedzenia - zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa sociálnej služby do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.

Špeciálny úchop - priamy fyzický kontakt s úmyslom obmedziť pohyb osoby z dôvodu ohrozenia zdravia a života prijímateľa sociálnej služby alebo iných osôb.

Riziková situácia - situácia kedy, prijímateľ sociálnej služby ohrozuje svoje zdravie alebo život alebo zdravie a život iných osôb.

Rizikové správanie - správanie a konanie prijímateľa sociálnej služby, ktoré môže viesť k priamemu ohrozeniu jeho života alebo zdravia alebo života alebo zdravia iných osôb.



Prevádzkové štandardy SP

Nevyhnutne potrebný čas na odstránenie priameho ohrozenia - doba, počas ktorej trvá situácia ohrozenia života alebo zdravia prijímateľa sociálnej služby alebo života alebo zdravia iných osôb.

Miestnosť určená na bezpečný pobyt - priestor upravený tak, že pri jej použití prijímateľom sociálnej služby, ktorý ohrozuje svoje zdravie alebo život alebo život a zdravie iných osôb, nepríde k jeho zraneniu, ale príde k jeho upokojeniu.

Podanie liekov - situácia, keď je prijímateľovi sociálnej služby podaný liek (ústne, injekčne), len na základe ordinácie lekára v špecializovanom odbore psychiatria (za účasti našich kolegov z Ambulancie klinickej psychológie a psychoterapie)

Zodpovednosti a právomoci

Za bezodkladné informovanie MPSVaR, odbor dohľadu nad poskytovaním sociálnej služby o použití prostriedkov obmedzenia prijímateľa zodpovedá štatutárna zástupkyňa organizácie.

Postup pri použití prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia

1) Pri poskytovaní sociálnych služieb špecializované sociálne poradenstvo nemožno použiť prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

2) Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby.

3) Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia aktuálne v danú situáciu, a to pod dohľadom kolegyne z Ambulancie klinickej psychológie a psychoterapie a vypracuje sa úradný záznam z incidentu.

Prostriedky obmedzenia v podmienkach :

Zvládnutie nepokojných, násilných a agresívnych prijímateľov sociálnych služieb musí byť netelesnej povahy (najmä zvládnutie situácie slovným usmernením, rozhovorom).

Zamestnanci postupujú podľa nasledujúcich krokov:

- a) komunikácia s prijímateľom sociálnej služby - odvrátiť jeho pozornosť od agresivity, nepokojnosti,
- b) presunúť PSS do inej miestnosti (tréningová alebo poradenská miestnosť, ambulancia), resp. na iné vhodné miesto na jeho upokojenie a odvrátenie pozornosti od zdroja problémov,
- c) z hľadiska závažnosti situácie privolať na pomoc záchranej zdravotnej služby alebo lekárskej pohotovostnej služby alebo policajného zboru.

Telesné obmedzenie musí byť v zásade obmedzené na manuálnu kontrolu prijímateľa sociálnej služby resp. zamedzenia prístupu z dôvodu odstránenia rizika, alebo nebezpečenstva. Prostriedky telesného obmedzenia musia byť použité len v najnevyhnutnejšej miere, trvať len nevyhnutne dlhý čas a je neprípustné predlžovať ich použitie. Po použití nevyhnutného telesného obmedzenia službu konajúci zamestnanci primerane použijú prostriedky netelesného obmedzenia v zmysle bodu 1). Špeciálne úchopy smú použiť len špeciálne vyškolení zamestnanci. Musia byť primerané veku, výške, váhe a pohlaviu prijímateľa sociálnych služieb. Pri použití špeciálnych úchopov nie je cieľom spôsobovanie bolesti prijímateľa sociálnej služby, ale musí byť zachovaná dôstojnosť prijímateľa sociálnej služby.



Prevádzkové štandardy SP

Starostlivosť o prijímateľa sociálnej služby javiaceho známky požitia alkoholu resp. iných omamných látok.

Z dôvodu zabezpečenia ochrany a zdravia pre prijímateľa sociálnej služby, ktorý javí známky požitia alkoholu alebo inej omamnej látky a nie je agresívny je nevyhnutné:

- a) kontrolovať stav vedomia, stav dychu,
- b) sledovať krvný tlak, pulz,
- c) sledovať či prijímateľ sociálnej služby nedávi,
- d) v prípade potreby privolať na pomoc záchranej zdravotnej služby alebo lekárskej poohotovostnej služby alebo policajného zboru.

Evidencia použitia prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

Každé telesné a netelesné obmedzenie musí byť zaznamenané v Registri telesných a netelesných obmedzení (príloha č. 1, č. 2). Register telesných a netelesných obmedzení je v podmienkach sociálnej služby SP je vedený pre každý druh sociálnej služby zvlášť. Zápisy sa zakladajú v sociálnej službe SP do Registra obmedzení spolu s vyjadrením zamestnanca.

Použitie prostriedkov obmedzenia sa zapisuje bezodkladne po použití a zápis vykonáva zamestnanec, ktorý prostriedky obmedzenia použil. Vypíše Vyjadrenie zamestnanca k obmedzeniu podľa Prílohy tejto Smernice a vypíše Zápis o použití netelesných a telesných obmedzení podľa prílohy tejto Smernice.

Štatutárna zástupkyňa pravidelne kontroluje registre obmedzení v sociálnej službe špecializované sociálne poradenstvo a:

zabezpečuje schválenie použitia telesného obmedzenia lekárom so špecializáciou v špeciálnom odbore – psychiatria v prípade vzniku krízovej situácie,

zabezpečuje, aby nedochádzalo k použitiu liekov bez súhlasu lekára, bezprostredne po použití obmedzenia oboznámi o tejto skutočnosti zákonného zástupcu resp. súdom ustanoveného opatrovníka prijímateľa sociálnej služby SP a zamestnancov sociálnych služieb SP,

Vyhotoví zápis každého obmedzenia prijímateľa sociálnej služby s uvedením jeho:

- a) mena, priezviska a dátumu narodenia,
- b) spôsob a dôvody obmedzenia prijímateľa sociálnej služby,
- c) dátum a čas trvania tohto obmedzenia, opis okolností, ktoré viedli k obmedzeniu prijímateľa sociálnej služby, s uvedením príčiny nevyhnutného obmedzenia,
- d) opatrenia prijaté na zamedzenie opakovania situácie, pri ktorej bolo nevyhnutné obmedzenie použiť,
- e) meno, priezvisko a podpis lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorý obmedzenie nariadil a schválil, alebo dodatočne bezodkladne schválil,
- f) meno, priezvisko a podpis sociálneho pracovníka a jeho vyjadrenie k použitiu obmedzenia prijímateľa sociálnej služby,
- g) popis zranení, ktoré utrpeli zúčastnené fyzické osoby.



TENENET
OBČIANSKE ZDRUŽENIE

Prevádzkové štandardy SP

Štatutárna zástupkyňa je povinná zabezpečiť oboznámenie podriadených zamestnancov sociálnej služby špecializované sociálne poradenstvo s touto smernicou najneskôr do 10-tich dní odo dňa nadobudnutia jej účinnosti. U zamestnancov sociálnej služby špecializované sociálne poradenstvo, ktorí nastupujú do zamestnania najneskôr v deň nástupu do zamestnania.

Vypracovala: PhDr. Elena Kopcová, PhD.

Senec, 28.12.2020



Zoznam príloh:

Príloha č. 1. - Vyjadrenie zamestnanca

Príloha č. 2. - Zápis o použití telesných a netelesných obmedzení

Príloha č. 3. - Návod k vypisovaniu registra telesných a netelesných obmedzení

Príloha 1 Register telesných a netelesných obmedzení a Smernica postupov pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby



TENENET
OBČIANSKE ZDRUŽENIE

Prevádzkové štandardy SP

Vyjadrenie zamestnanca

k obmedzeniu č.:

Meno a priezvisko prijímateľa, proti ktorému bolo použité obmedzenie:

Dátum použitia obmedzenia:

Druh obmedzenia:

Doba obmedzenia:

Stručný popis obmedzenia:

Príčina obmedzenia:

Zoznam poranení:

Meno a priezvisko zamestnanca, ktorý obmedzenie vykonal:

Oznámenie o vykonaní obmedzenia oznámené štatutárnej zástupkyňi (dátum a čas):

V dňa:

Meno, priezvisko a podpis zamestnanca:

Meno, priezvisko a podpis štatutárnej zástupkyne



Príloha 2 Register telesných a netelesných obmedzení a Smernica postupov pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby

Zápis o použití netelesných a telesných obmedzení č.

1. Meno a priezvisko prijímateľa sociálnej služby:
2. Dátum narodenia prijímateľa sociálnej služby:
3. Spôsob obmedzenia prijímateľa sociálnej služby:
4. Dôvod obmedzenia prijímateľa sociálnej služby:
5. Dátum a čas trvania tohto obmedzenia:
6. Opis okolností, ktoré viedli k obmedzeniu prijímateľa sociálnej služby:
7. Opatrenia prijaté na zamedzenie opakovania situácie, pri ktorej bolo nevyhnuté použiť obmedzenie:
8. Meno a priezvisko lekára, ktorý obmedzenie nariadil a schválil:
9. Meno, priezvisko pracovníka a jeho vyjadrenie k obmedzeniu prijímateľa sociálnej služby:
10. Popis zranení, ktoré utrpela zúčastnená fyzická osoba:

V dňa:

Meno, priezvisko a podpis zamestnanca:

Meno, priezvisko a podpis štatutárnej zástupkyne



Príloha 3 Register telesných a netelesných obmedzení a Smernica postupov pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby

Návod k vypisovaniu registra telesných a netelesných obmedzení

Spôsob:

1. Netelesné obmedzenie – verbálna komunikácia, odvrátenie pozornosti, aktívne počúvanie.
2. Telesné obmedzenie – špeciálne úchopy, izolácia vo vlastnej izbe, izolácia v bezpodnetovej miestnosti, podanie liekov – uviesť presný názov liekov

Dôvody:

1. Sebapoškodzovanie
2. Ublížovanie prijímateľa sociálnej služby
3. Ublížovanie personálu
4. Poškodzovanie vlastného majetku
5. Poškodzovanie majetku
6. Izolácia prijímateľa sociálnej služby

Opis okolností:

1. Psychomotorický neklud prijímateľa sociálnej služby
2. Vyprovokovanie iným prijímateľa sociálnej služby
3. Vyprovokovanie zamestnancom
4. Neznáma etiológia

Opatrenia na zamedzenie opakovania situácie:

1. Sledovať prijímateľa sociálnej služby a jeho správanie minimálne 3 dni – sledovanie zaznamenať do hlásenia.
2. Vhodne zamestnať prijímateľa sociálnej služby.
3. Konzultovať problém so špeciálnym pedagógom.
4. Konzultovať problém so psychológom.
5. Konzultovať problém s psychiatrom.

8 Financovanie a postup prijímania darov v sociálnej službe špecializované sociálne poradenstvo

Postup prijímania darov a dotácií

S cieľom transparentnosti prijímania a využívania darov poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný postup a pravidlá prijímania darov.

Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby.

Organizácia - prevádzkovateľ služby má tiež transparentný účet v Slovenskej sporiteľni (SK040900000005175748435), kde sa každý záujemca môže sám presvedčiť o finančných aktivitách na účte (<https://www.transparentneucty.sk/#/>).

Súčasťou postupu prijímania darov je pomenovanie možných konfliktov záujmov, ktoré vyplývajú z prijatia darov, ako aj pravidiel, ktoré im majú zabrániť: napr. prijímanie darov od prijímateľa sociálnej služby alebo od jeho rodinných príslušníkov, alebo od subjektov, ktorých záujmy môžu byť v rozpore so záujmami užívateľov – napr. nebankové subjekty, toto je v ostrom rozpore s pravidlami poskytovania sociálnej služby a takéto aktivity sú neakceptovateľné.

Prijaté dary a spôsob ich použitia sú riadne zverejňované v rámci výročnej správy poskytovateľa, daňového priznania, auditorskej správy ako aj na našej web stránke a ďalších sociálnych médiách - www.tenenet.sk, FB tenenet, FB s # príslušnej mediálnej kampane, youtube kanál prevádzkovateľa atď.

9 Postup získavania spätnej väzby od prijímateľov sociálnej služby

Postup získavania spätnej väzby od užívateľov sociálnej služby, od účastníkov na činnostiach a na aktivitách

V kontexte hodnotenia kvality je dôležité vykonávať pravidelnú autoevalváciu. centrum v kľúčových dokumentoch má vypracované postupy pravidelného hodnotenia dosahovania stanovených cieľov a výsledkov svojich činností a aktivít.. zariadenie sociálnych služieb špecializované sociálneho poradenstva môže na základe predchádzajúceho interného sebahodnotenia realizovať benchmarking sociálnej služby špecializované sociálne poradenstvo . Ide o systematický proces (súbor aktivít), ktoré sú vykonávané s cieľom porovnávania pracovných procesov a poskytovaných služieb s inými zariadeniami sociálnej služby špecializovaného sociálneho poradenstva, ktoré sú identifikované ako najlepšie v danej oblasti, s cieľom dosiahnuť vlastné zlepšovanie. Vedúci pracovník centra by mal disponovať potrebnými manažérskymi zručnosťami a vo svojej organizácii by mal dokázať implementovať systém auto-evalvácie a benchmarkingu.

V súvislosti s aktivitami a s činnosťami realizovanými v zariadení socialnej služby špecializovaného socialneho poradenstva je dôležité identifikovať oblasti silných a slabých stránok, možnosti ďalšieho zlepšovania, ale aj poznať možné hrozby, ktoré by mohli negatívne ovplyvňovať alebo znemožňovať plánované aktivity. Identifikáciu je možné realizovať prostredníctvom získavania spätnej väzby od užívateľov a od účastníkov na činnostiach a na aktivitách, ale aj od ďalších členov lokálneho spoločenstva a od kľúčových osôb.

- a v pravidelných intervaloch - prostredníctvom hodnotiacich dotazníkov spätnej väzby, kresbovými metódami v prípade detí, esejistickou súťažou v prípade mládeže atď., distribuovaných užívateľom jednotlivých činností a aktivít (tvoria prílohu tejto smernice), teda sociálne služba špecializovaného socialneho poradesntva proaktívne získava spätnú väzbu od prijímateľov sociálnej služ-



Prevádzkové štandardy SP

by ako od účastníkov na aktivitách. Taktiež v online nástroji SOCIO sa nachádzajú hodnotiace škály na ľavej strane monitoringov.

Vyjadrenie nespokojnosti/ sťažnosti nesmie byť dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov a poskytovateľovi spätnej väzby na požiadanie/alebo vždy je zaručená anonymita.

Na konci spolupráce s klientom vypisujeme s prijímateľom sociálnej služby dotazník spokojnosti so službou, taktiež zamestnanec vyplní obdobný dotazník spokojnosti s poskytovaním služby. Uvedené nám slúži na zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Spätne väzby od užívateľov služieb sú spracované do písomnej podoby a sú implementované do rozvojových dokumentov zariadenia sociálnej služby špecializované sociálne poradenstvo buď ako príklad dobrej praxe, alebo ako impulz na riešenie nedostatkov v kvalite poskytovaných služieb, činností a aktivít. Zároveň v prípade konkrétnych sťažností a pripomienok v rámci porady tímu pracovníkov je stanovený postup na ich vybavenie, vrátane oznámenia riešenia (priamo sťažovateľovi, ak pripomienka nebola vznesená anonymne).

Sociálna služba špecializované sociálne poradenstvo má písomne vypracovaný postup opisujúci:

- Právo užívateľov sociálnej služby v centre, ich zákonných zástupcov a ďalších účastníkov na aktivitách podať sťažnosť na kvalitu poskytovaných služieb;
- spôsob informovania užívateľov, ich zákonných zástupcov a ďalších účastníkov o tejto možnosti - ústne pri prvom kontakte alebo pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby; písomne na nástenkách, ústne pri prejavení nespokojnosti zo strany užívateľa a pod.
- spôsob podávania sťažností zo strany užívateľov a účastníkov - ústne či písomne jednotlivým pracovníkom a odbornému garantovi, písomne prostredníctvom schránky prianí, sťažností a nápadov, osobne alebo písomne poskytovateľovi, či príslušnému odboru samosprávneho kraja;
- formu podávania sťažností – anonymne alebo s uvedením mena sťažovateľa (podľa vôle sťažovateľa);
- spôsob a postup riešenia sťažností – kým, ako a v akej lehote je sťažnosť vybavená - ústne sťažnosti sú vybavované priamo pracovníkmi so súčasným informovaním užívateľa o možnosti podania sťažnosti nadriadenému pracovníkovi; písomné sťažnosti sú riešené ich prešetrovaním vyvođením opatrení a realizovaním zmien a pod.;
- spôsob informovania užívateľa o výsledku riešenia sťažností – určenie, akým spôsobom, v akej lehote a kým je sťažovateľ informovaný o výsledku riešenia a zároveň informácia o možnom postupe v prípade nespokojnosti s výsledkom riešenia sťažnosti - vznesenie sťažnosti poskytovateľovi či príslušnému odboru samosprávneho kraja;
- spôsob uchovávanía sťažností – získané sťažnosti a ďalšie formy spätnej väzby eviduje v registri sťažností spolu so spôsobom ich riešenia (prijatými opatreniami a pod.).

Spätná väzba je následne implementovaná do rozvojových dokumentov zariadenia sociálnych služieb špecializovaného sociálneho poradenstva buď ako príklad dobrej praxe, alebo ako impulz na riešenie nedostatkov v kvalite poskytovaných služieb.



Outcome Rating Scale (ORS) / Škála merania výsledkov

Meno a priezvisko: _____ Vek: ____ Muž/žena: _____
Sedenie: ____ Dátum: _____
Kto vyplňa tento formulár? Vyberte: Ja sám _____ Niekto iný _____
Pokiaľ niekto iný, aký je Váš vzťah k nemu? _____

Pozrite sa prosím späť na posledný týždeň vrátane dnešného dňa a pomôžte nám porozumieť, ako ste sa cítili, tým, že ohodnotíte, ako sa Vám darilo v nasledujúcich oblastiach Vášho života. Označenia smerom vľavo znamenajú nízke hodnotenie a označenia smerom vpravo znamenajú vysoké hodnotenie.

Pokiaľ vyplňate tento formulár za inú osobu, vyplňte ho podľa toho, ako si myslíte, že sa danej osobe darilo.

Osobne

(Osobná spokojnosť)

I-----I

Vo vzťahoch

(Rodina, blízke vzťahy)

I-----I

V spoločnosti

(Práca, škola, kamaráti)

I-----I

Celkovo

(Celkový pocit spokojnosti)

I-----I



ChildOutcome Rating Scale (CORS) / Škála merania výsledkov pre deti

Meno a priezvisko: _____ Vek: _____ Muž/žena: _____

Sedenie: _____ Dátum: _____

Kto vyplňa tento formulár? Vyberte: Dieťa: _____ Nieкто iný: _____

Pokiaľ nieкто iný (zákonný zástupca), aký je jeho vzťah k dieťaťu? _____

Ako sa máš? Ako sa daria veci v Tvojom živote? Prosím, urob značku na stupniciach. Čím bližšie k usmievavému obrázku, tým sú veci lepšie. Čím bližšie k zamračenému obrázku, tým sú veci horšie.

Pokiaľ ste osoba, ktorá sa o dieťa stará, prosím označte, ako si myslíte, že sa dieťaťu darí.

Ja

(Ako sa mám?)

I-----I



Rodina

(Aké je to v mojej rodine?)

I-----I



Škola

(Ako sa mi darí v škole?)

I-----I



Všetko

(Ako to celkovo ide? Ako sa mi celkovo darí?)

I-----I





TENENET
OBČIANSKE ZDRUŽENIE

Prevádzkové štandardy SP

DOTAZNÍK SPOKOJNOSTI KLIENTA

Meno klienta:

Meno poradcu:

Prosíme o školské hodnotenie 1(výborný) až 5 (nedostatočný) a tiež o slovný komentár:

Vzťah s poradcom:

.....

Celková práca poradcu na probléme:

.....

Možnosť môjho aktívneho zapájania sa a manažovania sociálnej služby:

.....

Hodnotenie naplnenosti vytýčených cieľov sociálnej služby:

.....

Hodnotenie priestorov sociálnej služby:

Hodnotenie frekvencie sociálnej služby:

Čo sa Vám na sociálnej službe najviac páčilo:

.....

Čo sa Vám na sociálnej službe najviac nepáčilo:

.....

Čo ešte iné by ste v sociálnej službe uvítali:

.....

Miesto a dátum:

Podpis klienta:



DOTAZNÍK SPOKOJNOSTI PORADCU

Meno klienta:

Meno poradcu:

Prosíme o školské hodnotenie 1(výborný) až 5 (nedostatočný) a tiež o slovný komentár:

Vzťah s klientom:

.....

Celková práca poradcu na probléme:

.....

Aktívne zapájanie sa a manažovania sociálnej služby klientom:

.....

Hodnotenie naplnenosti vytýčených cieľov sociálnej služby:

.....

Hodnotenie priestorov sociálnej služby:

Hodnotenie frekvencie sociálnej služby:

Čo sa Vám na sociálnej službe najviac páčilo:

.....

Čo sa Vám na sociálnej službe najviac nepáčilo:

.....

Čo ešte iné by ste v sociálnej službe uvítali:

.....

Osobný profesionálny rast na tomto prípade:

.....

Miesto a dátum:

Podpis poradcu:



10 Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky

Preambula I.

(1) Sociálna práca je profesia založená na praxi a akademická disciplína, ktorá podporuje sociálnu zmenu, sociálny rozvoj, sociálnu súdržnosť, ako aj zmocnenie a oslobodenie ľudí. Princípy sociálnej spravodlivosti, ľudských práv, spoločnej zodpovednosti a rešpektovanie rozmanitosti sú ústredné pre sociálnu prácu. Podopretá teóriami sociálnej práce, spoločenských vied, humanitnými a miestnymi poznatkami, sociálna práca sa zaoberá ľuďmi a štruktúrami, aby podnecovala životné zmeny a zlepšovala blaho.

(2) Je nielen poslaním, ale aj povinnosťou sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce, vykonávať sociálnu prácu svedomito a zodpovedne, dodržiavať pri jej výkone najvyšší možný štandard profesionality v súlade s právnymi predpismi a dostupnými vedeckými poznatkami tak, aby sociálna práca bola vykonávaná vždy v prospech klienta a so zreteľom na najlepší záujem klientov sociálnej práce. Etické povedomie je zásadnou súčasťou profesionálnej činnosti sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce. Jeho schopnosť a záväzok konať eticky je základným aspektom kvality výkonu sociálnej práce.

(3) Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce (ďalej len „komora“) je profesijná organizácia, ktorá združuje sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce a tento kódex je súborom pravidiel, ktorými sa riadia všetci členovia komory.

(4) Hlavným cieľom Etického kódexu sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce (ďalej len „etický kódex“) je úsilie o napĺňanie poslania sociálnej práce tak, ako je definované v medzinárodnej definícii IFSW/IASSW (2014). Okrem toho etický kódex:

- predstavuje kľúčové etické hodnoty profesie a základné etické princípy v rámci jednotlivých oblastí zodpovednosti,

- je oporou pre: sociálnych pracovníkov, asistentov sociálnej práce a študentov sociálnej práce,
- poskytuje etické štandardy výkonu praxe sociálnej práce,
- je nástrojom na hodnotenie profesionálneho etického konania,
- podporuje etickú diskusiu a reflexiu,
- prispieva k identite sociálnej práce ako profesie a posilňuje jej status.

(5) Etický kódex podporuje formovanie profesie sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce a jeho dodržiavanie je jedným zo základných predpokladov profesionálneho výkonu sociálnej práce, ako aj úcty spoločnosti k tejto profesii. Dodržiavanie etického kódexu je preto v záujme všetkých sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce nezávisle od statusu člena komory.

(6) Komora pri vydávaní stanovísk k etickým otázkam výkonu sociálnej práce sa riadi etickým kódexom.

1 Hodnoty sociálnej práce

(1) Sociálna práca je dynamicky sa rozvíjajúcou profesiou, založenou na hodnotách, akými sú sociálna spravodlivosť, ľudská dôstojnosť a dôležitosť medziľudských vzťahov. Je komplexnou profesiou, ktorá nachádza uplatnenie v rôznych rezortoch a oblastiach spoločnosti.



Prevádzkové štandardy SP

1.1 Sociálna spravodlivosť

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

- a) má zodpovednosť za podporu sociálnej spravodlivosti vo vzťahu k celej spoločnosti, ako aj vo vzťahu voči ľuďom, ktorí užívajú služby sociálnej práce,
- b) usiluje sa zaistiť všetkým ľuďom prístup k potrebným informáciám, službám a zdrojom, rovnosť príležitostí a účasť na procese rozhodovania. Vytvára podmienky, ktoré užívateľom služieb sociálnej práce umožňujú dosiahnuť to, na čo majú právo.,
- c) napomáha odstránenie prejavov a príčin sociálnej nespravodlivosti, diskriminácie, útlaku a bariér podporujúcich sociálne vylúčenie. Angažuje sa za dosiahnutie sociálnej zmeny, sociálneho rozvoja a sociálnej inklúzie, zvlášť v prospech zraniteľných a utláčaných jednotlivcov a skupín ľudí.

(2) Služby sociálnej práce sú poskytnuté každému žiadateľovi bez ohľadu na pôvod, farbu pleti, rasu, etnickú príslušnosť, národnosť, jazyk, vek, pohlavie, rod, sexuálnu orientáciu, zdravotný stav, vierovyznanie, politické presvedčenie, manželský a rodinný stav, sociálno-ekonomický status a bez ohľadu na to, akú má účasť na živote celej spoločnosti.

1.2 Ľudská dôstojnosť

(1) Sociálna práca je založená na rešpektovaní dôstojnosti všetkých ľudí bez rozdielu a na dodržiavaní ľudských práv, ako sú uvedené v medzinárodných dokumentoch.

(2) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

- a) s každým človekom zaobchádza dôstojne, úctivo, majú na zreteli individuálne rozdiely, kultúrnu, náboženskú, národnostnú a etnickú rôznorodosť,
- b) usiluje sa o zvel'adenie klientových spôsobilostí, podporuje jeho vlastnú zodpovednosť a autonómiu, právo na sebaurčenie a spoluúčasť.

1.3 Dôležitosť medziľudských vzťahov

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

- a) rozpoznáva dôležitosť medziľudských vzťahov;
- b) snaží sa posilňovať a zmocňovať ľudí do partnerstva v procese pomáhania, usiluje sa o podporu riešenia problémov v medziľudských vzťahoch;
- c) buduje a rozvíja profesionálne vzťahy. Váži si a rešpektuje prínos kolegov z iných inštitúcií a z pomáhajúcich profesií.

2 Etická zodpovednosť

(1) Hodnoty sociálnej práce pri výkone profesie sa vyjadrujú eticky zodpovedným rozhodovaním a konaním. Etická zodpovednosť sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce sa prejavuje nielen voči užívateľom služieb, pracovníku, kolegom, profesii a spoločnosti, ale aj voči sebe samému.

2.1 Zodpovednosť voči klientom

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

- a) má prvoradú zodpovednosť voči osobám, ktoré užívajú služby sociálnej práce;
- b) nepoškodzuje klientov ani nepodriaďuje ich potreby a záujmy svojim vlastným potrebám a záuj-



Prevádzkové štandardy SP

mom, zaobchádza s nimi bezúhonne, s účasťou, s rešpektom a vytvára s nimi vzťah založený na báze dôvery;

c) v komunikácii s klientmi alebo o nich sa nevyjadruje znevažujúco ani pejoratívne;

d) rešpektuje príslušnosť k sociálnym skupinám, národnostnú, etnickú a kultúrnu rôznorodosť jednotlivcov, skupín a komunit;

e) podporuje, posilňuje a zmocňuje klienta na: vlastnú zodpovednosť, vlastné návrhy riešení, spoluúčasť a sebaurčenie. Rešpektuje a chráni pritom jeho biologickú, psychickú, kultúrnu, spirituálnu a sociálnu integritu;

f) zaujíma sa o celého človeka v rámci rodiny, komunity, spoločenského a prirodzeného prostredia a usiluje sa o spoznávanie všetkých dôležitých aspektov jeho života;

g) zameriava sa na silné stránky jednotlivcov, skupín, rodín a komunit, ktorí užívajú služby sociálnej práce;

h) napomáha začlenenie užívateľov služieb sociálnej práce do sociálnej siete podporných osobných vzťahov, napomáha klientovi pri riešení problémov týkajúcich sa ďalších oblastí jeho života;

i) aj v osobitých prípadoch klientov, ktorí majú dlhodobé alebo trvalé zdravotné postihnutie, obmedzenú spôsobilosť na právne úkony, detí, seniorov a iných zraniteľných skupín, sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa usiluje o dosiahnutie čo najväčšej miery ich autonómie a participácie na rozhodovaní so zreteľom na ich osobu.

(2) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce rešpektuje klientovo súkromie. Dokumentuje len tie informácie, ktoré sú nevyhnutne potrebné na poskytovanie služieb sociálnej práce. Je povinný chrániť všetku dokumentáciu užívateľov služieb pred zneužitím. Rešpektuje právo klienta nahliadať do dokumentácie týkajúcej sa jeho osoby, ak osobitné zákony neustanovujú inak.

(3) Pre všetky situácie, ktoré sú v oblasti výkonu profesionálnej sociálnej práce, platí zásadné pravidlo o mlčanlivosti. Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce je povinný vyžiadať si súhlas klienta pri všetkých pracovných postupoch, ktoré priamo a nepriamo s ním súvisia, ako aj pri informovaní tretej osoby, na video- alebo audiovizuálne zaznamenávanie a ich zverejňovanie na študijné alebo na vedecké spracovanie. Osobitý zreteľ sa venuje informáciám spadajúcim pod ochranu osobných údajov, ktoré

sú upravené osobitým predpisom upravujúcim ochranu osobných údajov. Povinnosť mlčanlivosti platí aj po skončení poskytovania služby alebo pracovného pomeru. Výnimky môžu byť odôvodnené len na základe vyššej etickej (napr. ochrana života alebo najlepší záujem dieťaťa), alebo zákonnej požiadavky (napr. oznámenie trestného činu).

(4) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce informuje užívateľov služieb o: spôsobe, rozsahu, možnostiach a dôsledkoch, ako aj o predpokladaných neželaných rizikách odbornej pomoci.

(5) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce rešpektuje hranice medzi osobným a profesionálnym životom. Pracovné postavenie voči klientovi v žiadnom prípade nesmie byť zneužitie vo vlastný prospech a neoprávnené výhody sexuálneho, politického, sociálneho alebo ekonomického charakteru. S užívateľmi služieb ani s ich blízkymi rodinnými príslušníkmi nenadväzuje partnerský alebo sexuálne orientovaný vzťah. Nezneužíva svoje postavenie na osobné obohatenie ani na zvýhodňovanie svojich príbuzných a známych.

(6) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce akceptuje a podporuje ukončenie poskytovania služieb klientom vtedy, keď si títo dokážu pomôcť sami, keď služby sociálnej práce nie sú viac potrebné alebo neslúžia ich záujmom. Preventívna podpora klientov sa v takýchto prípadoch môže uskutočňovať prostredníctvom katamnézy.

(7) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce je si vedomý svojich odborných a profesionálnych obmedzení a hraníc vlastnej kompetencie. Informuje klienta o možnostiach využívania všetkých služieb sociálnej práce a iných foriem pomoci, a to nielen v inštitúcii, v ktorej vykonáva sociálnu prácu. Je povinný zabezpečiť kontinuitu služieb a pomoci klientovi v prípade, že sú naďalej potrebné, hoci on



Prevádzkové štandardy SP

sám z náležitých dôvodov končí s ich poskytovaním. Ak klientovi nie je schopný poskytnúť adekvátnu službu sociálnej práce, odvedie ho ku svojmu kolegovi, k inému pomáhajúcemu pracovníkovi alebo do inej inštitúcie.

2.2 Zodpovednosť voči sebe

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce má nielen právo, ale aj povinnosť vykonať nevyhnutné kroky v profesionálnej a v osobnej starostlivosti o seba, aby bol schopný poskytovať kvalitné služby klientom. Kroky v profesionálnej a v osobnej starostlivosti o seba sú najmä:

- sebareflexia vrátane poznávania svojich osobných a profesijných limitov a uznania hraníc odbornej spôsobilosti a kompetencie;
- sústavné vzdelávanie sa na: udržiavanie, zdokonaľovanie a dopĺňanie vedomostí a profesijných zručností v sociálnej práci prostredníctvom samoštúdia, jednorazovej vzdelávacej aktivity, odbornej stáže, sociálno-psychologického výcviku, špecializovaného tréningu, odbornej publikačnej alebo lektorskej činnosti, účasti na odborných a na vedeckých konferenciách a na workshopoch, na vedeckovýskumnej činnosti a podobne;
- pravidelná supervízia;
- kolegiálna konzultácia vrátane konzultácie s odborníkmi z iných pomáhajúcich profesií;
- využívanie nástrojov psychohygieny.

(2) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce pomáha ľuďom, ktorí sa nachádzajú v zložitej životnej situácii s ohľadom na vlastné zdroje, hranice a len do tej miery, aby nebolo ohrozené jeho vlastné zdravie.

(3) Zaobchádza zodpovedne s mocou v rámci poskytovania služieb sociálnej práce.

(4) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce je zodpovedný za to, že jeho rozhodnutia budú eticky podložené.

2.3 Zodpovednosť na pracovisku

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce plní svoje povinnosti vyplývajúce zo záväzku voči zamestnávateľovi zodpovedne, svedomito a čestne v súlade s pracovnou zmluvou alebo s inou obdobnou zmluvou.

(2) V zamestnávateľských organizáciách aktívne spolupôsobí pri vytváraní takých pracovných podmienok, ktoré umožnia:

- poskytovanie kvalitných služieb sociálnej práce,
- predchádzanie a odstránenie všetkých foriem diskriminácie a násillia na pracovisku,
- uplatňovanie etických záväzkov vyplývajúcich z tohto kódexu.

2.4 Zodpovednosť voči kolegom

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce rešpektuje vedomosti, spôsobilosti a praktické skúsenosti kolegov a ostatných odborných pracovníkov.

(2) Pri odlišných pracovných postupoch berie ohľad na rozmanitosť a podporuje kolegiálnu diskusiu a dialóg.

(3) Povinnosťou sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce je venovať sa klientom svojich kolegov s profesionálnym prístupom a citlivosťou.



Prevádzkové štandardy SP

- (4) Pri spoločnej zodpovednosti za klientov v rámci inštitúcie predpokladom kolegiálnej spolupráce je vzájomná dôvera a dohoda vzhľadom na spoločný postup poskytovania služieb sociálnej práce.
- (5) Nevyjadruje sa znevažujúco a pejoratívne o svojich kolegoch pred klientmi a v rozhovoroch s nimi.
- (6) Pri podozrení z neprofesionálneho alebo z eticky necitlivého správania svojho kolegu ako prvotný nástroj využije kolegiálne upozornenie. Pripomienky k práci kolegu vyjadruje na vhodnom mieste a primeraným spôsobom.
- (7) Činnosť sociálnej práce vykonáva interdisciplinárne v kooperácii s inými profesiami, ako aj so všetkými osobami a s inštitúciami, ktoré môžu napomôcť optimálne sociálne fungovanie klientov.
- (8) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce iniciuje a zapája sa do diskusií týkajúcich sa etiky so svojimi kolegami a so zamestnávateľmi.

2.5 Zodpovednosť v profesii

- (1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce, psychológ udržiava a vyzdvihuje etické hodnoty, odborné poznatky a poslanie profesie sociálna práca.
- (2) Snaží sa získavať a rozvíjať odborné poznatky a uplatňovať ich v profesionálnej praxi, a to najmä - prostredníctvom nových prístupov, metód a techník,
 - aktívnou participáciou na výskumoch,
 - spoluprácou so školami sociálnej práce,
 - aktívnou účasťou na: odborných diskusiách, seminároch a konferenciách, - konštruktívnou a zodpovednou kritikou nevhodnej praxe,
 - publikačnou činnosťou,
 - sústavným vzdelávaním sa.
- (3) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce neustále udržiava profesionálne vystupovanie na úrovni vysokého štandardu. Uvedomuje si, že jeho profesionálne správanie ovplyvňuje dôvery- hodnosť a verejnú mienku o profesii. Vyhýba sa takému konaniu, ktoré by spôsobilo zlú reputáciu profesie.
- (4) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce napomáha snahu profesijného spoločenstva sprístupniť služby čo najširšej verejnosti.
- (5) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce má ochotne poskytovať odborné vedomosti a zručnosti študentom sociálnej práce počas výkonu ich odbornej praxe na pracovisku.

2.6 Zodpovednosť vzhľadom na spoločnosť

- (1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce podporuje všeobecné blaho spoločnosti.
- (2) Zasadzuje sa o: zlepšenie sociálnych podmienok v spoločnosti, spravodlivejšie rozdelenie spoločenských zdrojov a zabezpečenie prístupu k týmto zdrojom všetkým, ktorí to potrebujú.
- (3) Pôsobí na rozšírenie možností a príležitostí na zlepšenie kvality života pre všetkých občanov, a to s osobitým zreteľom na znevýhodnených a marginalizovaných jedincov, skupiny a komunity.
- (4) Napomáha snahu profesionálneho spoločenstva sprístupniť služby sociálnej práce čo najširšej verejnosti.

Prevádzkové štandardy SP

3 Etické problémy a dilemy

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce vyžaduje uznanie toho, že je zodpovedný za svoje správanie a konanie voči užívateľom služieb, ale aj voči ľuďom, s ktorými pracuje, teda voči kolegom, zamestnávateľom, ku profesionálnej organizácii a ku zákonom, a že tieto zodpovednosti môžu byť vo vzájomnom konflikte.

(2) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce vo svojej práci sa môže stretnúť s rôznymi etickými problémami a dilemami. Tieto vyvstávajú zo samotnej povahy sociálnej práce. Niektoré z problémových oblastí zahŕňajú:

- skutočnosť, že lojalita sociálnych pracovníkov sa často nachádza v strede konfliktu záujmov;
- skutočnosť, že úloha sociálnych pracovníkov je zároveň pomáhajúca aj kontrolujúca;
- konflikty medzi povinnosťou sociálnych pracovníkov chrániť záujem ľudí, s ktorými pracujú, a požiadavky spoločnosti na efektivitu a na prosperosť;
- skutočnosť, že zdroje v spoločnosti sú limitované.

(3) Preto je užitočné, aby sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa zoznamoval s dilemami svojej profesie, aby bol spôsobilý kriticky na ne reflektovať a systematicky postupovať pri konfrontácii s nimi. Musí byť pripravený uviesť dôvody svojich eticky podložených rozhodnutí.

(4) V procese etického rozhodovania sociálny pracovník a asistent sociálnej práce využíva postupy a nástroje napomáhajúce riešenie etických problémov a dilem, medzi ktoré patria analýza, konzultácia a diskusia s kolegami, s nadriadeným pracovníkom, so supervízorom, s ďalšími odborníkmi a s komorou. Postupy v takýchto prípadoch dôsledne zaznamenáva a dokumentuje.

(5) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce má právo v eticky problémových alebo v dilematických situáciách požiadať o konzultáciu komoru, ktorá vydáva stanoviská k etickým otázkam výkonu sociálnej práce a poskytuje bezplatné poradenstvo v oblasti etiky sociálnej práce pre členov komory. V rámci komory v tejto oblasti kompetentným orgánom je profesijná rada komory. Jej súčasťou je etická komisia, ktorá vypracováva a predkladá stanoviská k etickým otázkam výkonu sociálnej práce buď z vlastného podnetu, alebo z podnetu členov komory.

4 Záväznosť etického kódexu

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce, ktorý je členom komory, je povinný vykonávať sociálnu prácu v súlade s etickým kódexom a podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

(2) Etický kódex je jedným zo základných predpokladov profesionálneho výkonu sociálnej práce a dôveryhodnosti profesie v spoločnosti, preto jeho dodržiavanie je v najväčšom záujme všetkých sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce nezávisle od statusu člena komory.

(3) Poznanie, dodržiavanie a šírenie princípov etického kódexu sa odporúča aj študentom sociálnej práce, najmä vzhľadom na výkon odbornej praxe.

(4) Komora má povinnosť prijímať podnety vzhľadom na podozrenie z porušenia pravidiel etického správania. Podnet môže podať ktokoľvek vrátane užívateľov služieb, kolegov a zamestnávateľov.

(5) Orgánom komory kompetentným posudzovať podnety vo veci porušenia etického kódexu je disciplinárna komisia, ktorej činnosť a postavenie upravuje disciplinárny poriadok.