Štandardy kvality

dlhodobej starostlivosti poskytovanej na komunitnej úrovni prostredníctvom CISZS

Jozef Vetor, Denisa Nincová

Vydané vďaka implementácii národného projektu Rozvoj dlhodobej starostlivosti poskytovanej na komunitnej úrovni v BBSK, ktorý sa realizoval v rokoch 2024 – 2025.

Vydavateľ: Banskobystrický samosprávny kraj
Miesto vydania: Banská Bystrica
Dátum vydania: 2025
Autor: Jozef Vetor, Denisa Nincová
Editor: Jozef Vetor
Grafická úprava: Vivien Bernadett Máté

1.vydanie

Obsah

ÚVOD 3

1.Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY 4

1.1. Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby 4

1.2. Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom 9

1.3. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby 11

1.4. Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby 13

1.5. Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory 15

1.6. Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia 18

1.7. Ochrana pred zlým zaobchádzaním 20

1.8. Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby, využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby 22

1.9. Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností 24

2. Oblasť: PERSONÁLNE PODMIENKY 26

2.1 Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby 26

2.2 Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi 28

2.3 Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia 30

2.4 Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby 32

ZÁVER 34

POUŽITÁ LITERATÚRA 35

ÚVOD

Úlohou štandardov dlhodobej starostlivosti poskytovanej na komunitnej úrovni prostredníctvom Center integrovanej sociálno-zdravotnej starostlivosti (ďalej len „CISZS“) je určiť rámec a zadefinovať štandardy pre výkon práce zamestnancov dlhodobej starostlivosti pracujúcich v CISZS v súlade s legislatívnym vymedzením štandardov kvality sociálnych služieb, aktuálnymi teoretickými poznatkami a praktickými skúsenosťami získanými pri implementácii Národného projektu Rozvoj dlhodobej starostlivosti poskytovanej na komunitnej úrovni v Banskobystrickom samosprávnom kraji.

Štandardy sú postavené na hodnotách demokratickej občianskej spoločnosti, sú ukotvené v ľudsko-právnom prístupe a tvoria základný rámec pre zabezpečenie kvalitných služieb dlhodobej starostlivosti. Vo všetkých oblastiach výkonu a procesu dlhodobej starostlivosti poskytovanej na komunitnej úrovni je ich základom rešpektovanie ľudských a občianskych práv, citlivosť voči právam zraniteľných osôb a rešpekte voči dôstojnosti a potenciálu človeka.

Cieľom dlhodobej starostlivosti poskytovanej na komunitnej úrovni je priblížiť spoločenské zdroje bližšie k občanom, umožniť im zapojenie do rozhodovacích procesov a podporiť ich kvalitný život aj v čase zvyšujúcej sa odkázanosti v dôsledku starnutia, zhoršenia zdravotného stavu, zdravotného znevýhodnenia alebo prežívania náročnej sociálnej situácie.

1. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

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

ŠTANDARD:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§2, §7, §9, §96

Čo znamená daný štandard / Ako mu rozumieť?

Strategická vízia, poslanie a ciele dlhodobej starostlivosti poskytovanej na komunitnej úrovni prostredníctvom CISZS vychádza z viacerých nadnárodných a národných strategických dokumentov, ktoré určujú základné princípy sociálnej a zdravotnej starostlivosti v podmienkach civilizovanej spoločnosti, medzi ktoré sa radí aj Slovenská republika.

Nadnárodná úroveň:

Charta základných práv EÚ – východisko pre stanovenie vízie, poslania a cieľov dlhodobej starostlivosti je upravené v týchto článkoch:

- **Článok 25** - upravuje práva starších osôb. V rámci tohto článku sa konštatuje, že Únia uznáva a rešpektuje právo starších osôb na dôstojný a nezávislý život a na účasť na spoločenskom a kultúrnom živote.

- **Článok 26** – upravuje oblasť integrácie osôb so zdravotným postihnutím. Únia uznáva a rešpektuje právo osôb so zdravotným postihnutím využívať opatrenia, ktoré sú určené na zabezpečenie ich nezávislosti, sociálnej integrácie, integrácie v zamestnaní a účasti na spoločenskom živote.
- **Článok 34** – upravuje oblasť sociálneho zabezpečenia a sociálnej pomoci. Únia uznáva a rešpektuje právo na dávky sociálneho zabezpečenia a sociálne služby, ktorými sa zabezpečuje ochrana v prípade materstva, choroby, pracovných úrazov, závislosti alebo vysokého veku, ako aj v prípade straty zamestnania, podľa pravidiel ustanovených právom Únie a vnútroštátnymi právnymi predpismi a praxou. Každý, kto má bydlisko alebo sa oprávnene pohybuje v rámci Európskej únie, má právo na dávky sociálneho zabezpečenia a sociálne výhody v súlade s právom Únie a vnútroštátnymi právnymi predpismi a praxou. S cieľom bojovať proti sociálnemu vylúčeniu a chudobe Únia uznáva a rešpektuje právo na sociálnu pomoc a pomoc pri bývaní s cieľom zabezpečiť dôstojnú existenciu všetkých osôb, ktoré nemajú dostatok prostriedkov, v súlade s právom Únie a vnútroštátnymi právnymi predpismi a praxou.
- **Článok 35** – upravuje oblasť zdravotnej starostlivosti. V charte sa konštatuje, že každý má právo na prístup k preventívnej zdravotnej starostlivosti a právo využívať lekársku starostlivosť za podmienok ustanovených vnútroštátnymi právnymi predpismi a praxou. Pri tvorbe a uskutočňovaní všetkých politík a činností Únie sa zabezpečí vysoká úroveň ochrany ľudského zdravia.

Európsky sociálny pilier – oblasť dlhodobej starostlivosti je upravená najmä princípom 18, ktorý každému priznáva právo na cenovo dostupné a kvalitné služby dlhodobej starostlivosti, najmä domácu starostlivosť a komunitné služby. Tento princíp je súčasťou širšieho rámca 20 zásad Európskeho piliera sociálnych práv, ktoré boli spoločne vyhlásené Európskym parlamentom, Radou EÚ a Komisiou v novembri 2017. Cieľom piliera je podporovať dobre fungujúce a spravodlivé trhy práce a systémy sociálneho zabezpečenia v EÚ, pričom princíp 18 sa zameriava na:

- **Dostupnosť a kvalitu -** Zabezpečiť, aby služby dlhodobej starostlivosti neboli pre občanov finančne nedosiahnuteľné a aby spĺňali požadované štandardy kvality.
- **Preferovanú formu starostlivosti -** Zdôrazňuje sa najmä podpora **domácej a komunitnej starostlivosti** pred inštitucionálnou starostlivosťou. Tento prístup je v súlade so spoločnými európskymi usmerneniami pre prechod z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť.

Európska charta práv a zodpovednosti starších ľudí odkázaných na dlhodobú starostlivosť a pomoc – je kľúčový dokument, ktorý zdôrazňuje špecifické práva a potreby starších osôb, ktoré sú závislé od intenzívnej pomoci a starostlivosti, a vyzýva k zabezpečeniu ich dôstojnosti, autonómie a kvality života. Kľúčovými právami a princípmi Charty sú:

- **Právo na dôstojnosť -** Starší ľudia majú právo na úctu k ich osobe a životu, bez ohľadu na závislosť od pomoci.
- **Právo na nezávislosť a autonómiu -** Podpora rozhodovania o vlastnom živote, aj v rámci dlhodobej starostlivosti, a možnosť voľby opatrovateľských služieb.
- **Právo na primeranú starostlivosť -** Zabezpečenie kvalitnej zdravotnej starostlivosti, rehabilitácie a sociálnej pomoci.
- **Právo na informácie a účasť -** Prístup k relevantným informáciám o starostlivosti a možnosť zapojiť sa do plánovania vlastnej starostlivosti.
- **Právo na primerané životné podmienky -** Možnosť žiť v bezpečnom a podnetnom prostredí, ktoré spĺňa ich potreby.
- **Právo na sociálnu integráciu -** zabránenie izolácii a podpora udržiavania sociálnych kontaktov.

Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím – kľúčový medzinárodný ľudskoprávny dokument, ktorý sa zameriava na zabezpečenie plného a rovného užívania ľudských práv a základných slobôd všetkými osobami so zdravotným postihnutím, podporuje ich dôstojnosť a odstraňuje diskrimináciu. Dlhodobá starostlivosť poskytovaná na komunitnej úrovni prostredníctvom CISZS je odpoveďou najmä na práva stanovené v článkoch 19, 25 a 26, ktoré zdôrazňujú právo na nezávislý život v komunite, prístup k zdravotnej starostlivosti a rehabilitáciu.

- **Článok 19 - Nezávislý spôsob života a začlenenie do spoločnosti -** tento článok uznáva rovnaké právo všetkých osôb so zdravotným postihnutím žiť v spoločenstve s rovnakými možnosťami voľby ako ostatní. Zmluvné štáty sa zaväzujú prijať účinné a primerané opatrenia na zabezpečenie plného užívania tohto práva, vrátane zabezpečenia výberu miesta pobytu, prístupu k podporným službám, zapojenia do komunity a zabezpečenie prístupu ku komunitným službám.
- **Článok 25 – Zdravie** - zmluvné štáty uznávajú, že osoby so zdravotným postihnutím majú právo na dosiahnutie najvyššej možnej úrovne zdravia bez diskriminácie.
- **Článok 26 - Habilitácia a rehabilitácia -** tento článok sa zameriava na umožnenie osobám so zdravotným postihnutím dosiahnuť a udržať si maximálnu nezávislosť, plné fyzické, mentálne, sociálne a profesionálne schopnosti a plné začlenenie a účasť vo všetkých aspektoch života.

Národná úroveň:

Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2021 – 2030 – definujú smerovanie sociálnej politiky na národnej úrovni. Dokument formulovaním základných priorít rozvoja stanovuje smerovanie národnej, regionálnej a lokálnej sociálnej politiky v rámci SR. Oblasť dlhodobej starostlivosti je definovaná v Národnej priorite 2, ktorá upravuje **potrebu**

zavedenia systému integrovanej sociálno-zdravotnej starostlivosti a v Národnej priorite 3, ktorá upravuje **potrebu zvyšovania kvality sociálnych služieb**.

Vízia a stratégia rozvoja Slovenska do roku 2030 – dlhodobá stratégia udržateľného rozvoja Slovenskej republiky (Slovensko 2030), ktorá určuje priority pri napĺňaní národných záväzkov vyplývajúcich z Agendy OSN 2030. Stratégia v oblasti zlepšenia zdravotného stavu a dĺžky aktívneho života populácie určuje tieto ciele:

- Zabezpečiť dostupnosť kvalitnej zdravotnej starostlivosti na celom území Slovenska vrátane adekvátneho personálneho, finančného a technického zabezpečenia vrátane podpory poskytovania zdravotnej starostlivosti aj digitálnymi technológiami.
- Podpora primárnej a komunitnej zdravotnej starostlivosti.
- Zabezpečiť dostupnosť kvalitných sociálnych služieb a podporu ľudských zdrojov.
- Budovanie nových a modernizácia existujúcich zariadení sociálnych služieb na komunitnej úrovni.
- Zvýšenie motivácie a celospoločenského uznania zamestnancov v sociálnych službách a zabezpečenie ich adekvátneho finančného ohodnotenia.
- Podpora deinštitucionalizácie sociálnych služieb a rozvoja komunitných sociálnych služieb.
- Podpora vzdelávania odborných pracovníkov pracujúcich v sociálnych službách.
- Rozvoj osvety – výchova a vzdelávanie bežnej populácie vo vzťahu k potrebám osôb s ťažkým zdravotným postihnutím a osôb odkázaných na pomoc iných.

Strategický rámec starostlivosti o zdravie pre roky 2014 – 2030 – oblasť dlhodobej starostlivosti je upravená v strategickom zámere 4.4., v rámci tohto zámeru sú definované aj nasledovné priority:

- Zlepšiť manažment dlhodobo chorých a využívanie vhodných foriem dlhodobej, následnej a paliatívnej zdravotnej starostlivosti a komunitnej rehabilitácie.
- Vytvoriť sieť zariadení sociálno – zdravotnej starostlivosti.
- Odstrániť sektorový prístup k sociálnej a zdravotnej starostlivosti vytvorením efektívneho prepojeného systému služieb kvalitnej zdravotnej a sociálnej starostlivosti zabezpečujúceho dostupnosť prevencie a potrebnej podpory vo všetkých regiónoch Slovenska pre všetkých obyvateľov.

Stratégia dlhodobej starostlivosti v Slovenskej republike – najmä Reforma 1, ktorej cieľom je podpora integrácie a financovania zdravotnej a sociálnej starostlivosti.

Národná stratégia deinštitucionalizácie systému sociálnych služieb a náhradnej starostlivosti – najmä v súlade s dlhodobým cieľom 1 stratégie, ktorý je zameraný na zabezpečenie dostupnosti služieb a opatrení vykonávaných na úrovni komunity (rozvoj a podpora ambulantných a terénnych sociálnych služieb poskytovaných v domácom

prostredí klienta a ambulantných a terénnych opatrení vykonávaných pre deti a ich rodiny v ich prirodzenom prostredí (vytváranie nových služieb a opatrení a/alebo rozširovanie a využívanie existujúcej siete komunitných služieb a opatrení). Na oblasť dlhodobej starostlivosti sú zamerané aj strednodobé ciele. Strednodobý cieľ 2, ktorý je zameraný na prepojenie zdravotno-sociálnej starostlivosti o ľudí so zdravotným znevýhodnením (vrátane ľudí s psychiatrickými diagnózami) a seniorov v SR a strednodobý cieľ 5, ktorý je zameraný na rozvoj služieb na komunitnej úrovni.

Národný program aktívneho starnutia na roky 2021 – 2030 – najmä strategický cieľ 1, ktorý podporuje aktívne starnutie v rodinnej perspektíve.

Strategická vízia, poslanie a ciele dlhodobej starostlivosti poskytovanej na komunitnej úrovni prostredníctvom CISZS vychádza z uvedených strategických dokumentov a prináša do praxe nový spôsob zabezpečenia sociálno-zdravotnej starostlivosti pre osoby odkázané na pomoc a osoby v krízovej sociálnej situácii. **CISZS vytvárajú podmienky na podporu a rozvoj terénnych a ambulantných služieb dlhodobej starostlivosti s dôrazom na zotrvanie osôb odkázaných na pomoc a osôb v náročnej životnej situácii v domácom prostredí pokiaľ im to ich zdravotný stav umožní.**

Činnosť zamestnancov CISZS sa zameriava najmä na podporu klientov v ich domácom prostredí s podporou ich aktívnej účasti na riešení vlastných sociálnych situácií. To zahŕňa:

- **Podporu v prirodzenom prostredí**: Dôraz je kladený na zotrvanie klientov v domácom alebo v prirodzenom prostredí.
- **Spoluzodpovednosť a spolurozhodovanie**: CISZS podporujú prijímateľov v tom, aby sa aktívne zapájali do rozhodovania o svojom živote, čím im umožňuje väčšiu kontrolu a slobodu vo vlastnom plánovaní a rozhodovaní.

Dokumenty/miesta kde je štandard 1.1. upravený

- ✓ Web stránka zriaďovateľa CISZS obsahuje informácie o vízii, poslaní a cieľoch organizácie.
- ✓ Etický kódex, ktorý zaväzuje zamestnancov CISZS aktívne presadzovať partnerský a individuálny prístup, viesť klientov CISZS k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu.

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

ŠTANDARD:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§5, §6, §8

Čo znamená daný štandard v dlhodobej starostlivosti poskytovanej na komunitnej úrovni **/ Ako mu rozumieť?**

V rámci zabezpečenia tohto štandardu je dôležité vytvoriť podmienky na zabezpečenie rovnakého prístupu k službám dlhodobej starostlivosti bez diskriminácie. Dôležité je:

- **Zabezpečiť nediskriminačný prístup zamestnancov CISZS ku klientom -** uistiť sa, že všetky osoby, ktoré spĺňajú podmienky, majú rovnaký prístup k službám bez ohľadu na ich pohlavie, rasu, vieru, vek, zdravotný stav a pod.
- **Zabezpečiť transparentnú a zrozumiteľnú komunikáciu -** vytvoriť jasné a zrozumiteľné informácie o ponúkaných službách a poskytnúť ich všetkým záujemcom.

- **Zabezpečiť individuálny prístup a rešpekt -** uistiť sa, že služby sa poskytujú na základe individuálnych potrieb klientov a nie sú vnútené proti ich vôli.
- **Vytvoriť vnútorné pravidlá a zodpovednosť -** vypracujte vnútorné pravidlá, ktoré podporujú nediskriminačný a individuálny prístup, ktoré môžu byť pomenované v etickom kódexe zamestnancov organizácie.
- **Zabezpečiť pre klientov sociálne poradenstvo -** ak nie je možné poskytnúť službu priamo, zabezpečiť kvalitné poradenstvo o iných dostupných možnostiach riešenia sociálnej situácie klienta.

CISZS sa pri poskytovaní služieb dlhodobej starostlivosti zameriavajú na to, aby ich služby boli:

- **Dostupné** – poskytujú služby tak, aby boli geograficky a finančne dostupné pre čo najširšiu skupinu zraniteľných osôb na svojom území.
- **Rovnako prístupné pre všetkých -** zabezpečuje služby pre všetkých bez ohľadu na zdravotný stav, etnickú príslušnosť alebo sociálne pomery, ak sú splnené podmienky pre poskytnutie služby.
- **Poskytované najmä v prirodzenom prostredí** - zamestnanci CISZS poskytujú služby najmä v prirodzenom prostredí klientov.

Dokumenty/miesta kde je štandard 1.2. upravený

- ✓ Web stránka zriaďovateľa CISZS.
- ✓ Etický kódex zamestnancov CISZS.

1.3. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

ŠTANDARD:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§6, §72, §73, §74

Čo znamená daný štandard / Ako mu rozumieť?

V prípade ak je CISZS poskytovateľom sociálnej služby v súlade so zákonom o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z., v súlade s § 74 ods. 1 ich poskytuje na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby musí byť uzatvorená spôsobom, ktorý je pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný. V prípade ak CISZS poskytuje pre klienta službu, kde nie je povinné uzatvárať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby písomne, stačí uzatvárať zmluvu ústne. Aj pri uzatváraní zmluvy ústnou formou musia byť zmluvnými stranami dohodnuté všetky podmienky uvedené v § 74 ods. 7 zákona o sociálnych službách. Zamestnanec CISZS zrozumiteľným spôsobom informuje záujemcu o sociálnu službu o všetkých **zmluvných podmienkach poskytnutia sociálnej služby**. Informuje ho najmä o:

- Druhu poskytovanej sociálnej služby
- Vecnom rozsahu sociálnej služby
- Forme poskytovania sociálnej služby
- Dni začatia poskytovania sociálnej služby
- Mieste poskytovania sociálnej služby
- Úhrade za sociálnu službu, o spôsob jej určenia a spôsob jej platenia
- O dôvodoch vypovedania zmluvy

Zmluva musí byť zrozumiteľná, urobená slobodne a vážne, inak je neplatná, nesmie odporovať zákonu alebo ho obchádzať alebo sa priečiť dobrým mravom (§ 39 Občianskeho zákonníka). Aby mohlo byť poskytovanie sociálnej služby adresné a aby rešpektovalo potreby prijímateľa sociálnej služby, je v rámci sociálneho poradenstva dôležitá

komunikácia medzi záujemcom o sociálnu službu, príp. jeho/jej rodinou a zamestnancami CISZS. Z nej by malo jednoznačne vyplynúť, čo záujemca potrebuje a preferuje a čo mu, na druhej strane, môže CISZS ponúknuť. **Sociálne poradenstvo v oblasti poskytnutia alebo zabezpečenia sociálnej služby je pre záujemcu podľa § 72 ods. 6 poskytnuté zadarmo.**

Zmluvu o poskytnutí sociálnej služby uzatvára predseda Združenia obcí, alebo ním poverený zamestnanec CISZS. Predseda združenia obcí ako štatutárny zástupca zriaďovateľa CISZS môže písomne splnomocniť zamestnanca CISZS uzatvárať zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. V tomto prípade sa odporúča vo vzťahu k zamestnancom CISZS presne uviesť, či sú oprávnení uzatvárať písomné alebo ústne zmluvy. Oprávnenie určiť, ktorým kategóriám pracovníkov bude zverená právomoc na uzatváranie zmlúv v písomnej alebo v ústnej forme, je ponechané konkrétnemu zriaďovateľovi CISZS. Odporúča sa však, aby oprávnenie uzatvárať písomné zmluvy mali koordinátori alebo sociálni pracovníci CISZS. Zamestnanec pri uzatváraní zmluvy zabezpečí, aby záujemca obsahu a účelu zmluvy porozumel. V rámci komunikácie sa vyhýba používaniu cudzích slov a odborných výrazov a priebežne si u záujemcu o službu overuje či je mu všetko jasné.

CISZS majú **písomne spracovaný postup pri uzatváraní zmluvy**, ktorý upravuje:

- kto môže uzatvárať zmluvu (určení zamestnanci CISZS majú túto pôsobnosť obsiahnutú vo svojej pracovnej náplni alebo v poverení od štatutárneho orgánu)
- aké informácie zamestnanec podáva o ponúkanej službe - o právach a povinnostiach, o druhu, forme, rozsahu služby, o výške úhrady za službu, a pod.
- aké informácie zamestnanec požaduje od záujemcu
- spôsob zabezpečenia GDPR
- postup uzatvárania zmluvy so záujemcami, ktorí nie sú schopní sami konať
- pravidlá na ukončenie poskytovania služby a možnosti vypovedania zmluvy
- spôsob evidenciu zmlúv

Dokumenty/miesta kde je štandard 1.3. upravený

- ✓ Interný dokument – písomne spracovaný postup pri uzatváraní zmluvy
- ✓ Evidencia zmlúv
- ✓ Súhlas so spracovaním osobných údajov
- ✓ Zmluva o poskytnutí sociálnej služby
- ✓ Náplň práce, resp. splnomocnenie pre zamestnancov CISZS uzatvárať zmluvy

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

ŠTANDARD:

Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.

Príslušné ustanovenia zákona:

§2 ods. 6, §7, §84

Čo znamená daný štandard / Ako mu rozumieť?

Zamestnanci CISZS vykonávajú odborné činnosti dlhodobej starostlivosti, ktoré sú zabezpečené multidisciplinárnym tímom. Garanciou odbornosti sú zamestnanci, ktorí majú príslušné odborné vzdelanie, spĺňajú kvalifikačné predpoklady a disponujú osobnostnými predpokladmi na výkon práce v pomáhajúcich profesiách. Zamestnanci majú v CISZS vytvorené podmienky na celoživotné vzdelávanie, na nadobúdanie nových poznatkov a zručností potrebných na výkon ich práce. Proces sústavného vzdelávania sa zamestnancov CISZS je nevyhnutnou súčasťou napĺňania príslušného kritéria v štandarde.

Všetky intervencie zamestnancov CISZS vo vzťahu ku klientom sú ukotvené **v prístupoch zameraných na človeka** (Person centred planning) s dôrazom na:

- Poznanie a pochopenie potrieb ľudí
- Poskytovanie primeranej podpory
- Umožnenie kontroly človeku nad jeho vlastným životom
- Ochranu práv ľudí so špecifickými potrebami
- Vedie od izolácie k začleneniu

- Vedie od osamelosti k začleneniu/k opätovnému nadviazaniu vzťahov
- Vedie od neuznávania k rešpektu
- Vedie od bezmocnosti k možnostiam výberu

Odborné postupy zamestnancov CISZS **podporujú aktivizáciu a sebaurčenie klientov, podporujú ich v tom, aby dokázali nepriaznivú sociálnu situáciu riešiť čo najviac samostatne alebo s podporou prirodzenej sociálnej siete a prostredníctvom dostupných komunitných služieb, tak aby sa zabránilo rozvoju problému a klient mohol s podporou žiť v svojom prirodzenom prostredí.**

V prípade potreby je klientom CISZS sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.

CISZS má formou interného dokumentu písomne spracované postupy a identifikované metódy a techniky prostredníctvom ktorých je klientom poskytované sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a ďalšie odborné činnosti dlhodobej starostlivosti.

Dokumenty/miesta kde je štandard 1.4. upravený

- ✓ Etický kódex, ktorý zaväzuje zamestnancov CISZS aktívne presadzovať partnerský a individuálny prístup, viesť klientov CISZS k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu
- ✓ Osobné spisy zamestnancov CISZS – doklad o vzdelaní a ďalšom odbornom vzdelávaní
- ✓ Interný dokument, v ktorom sú písomne spracované postupy a identifikované metódy a techniky prostredníctvom ktorých je klientom poskytované sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a ďalšie odborné činnosti dlhodobej starostlivosti

1.5. Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory

ŠTANDARD:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§7, §9

Čo znamená daný štandard / Ako mu rozumieť?

Centrá integrovanej sociálno-zdravotnej starostlivosti sú organizácie zriadené na mikroregionálnej úrovni tak, aby boli ich služby dostupné pre zraniteľné osoby v ich prirodzenom prostredí. Hlavným cieľom CISZS je podpora odkázaných osôb a osôb prežívajúcich náročnú životnú situáciu v ich prirodzenom prostredí. Na zabezpečenie tohto cieľa je aktivizácia síl klienta a jeho prirodzených zdrojov, vrátane sieťovania ďalšej podpory najzásadnejšou úlohou, ktorú zamestnanci CISZS v rámci svojej činnosti vykonávajú a to najmä tak, že:

- **Podporujú sebestačnosť klientov a zlepšujú kvalitu ich života -** pomáhajú im získať a upevniť schopnosti a sebadôveru, ktoré im umožňujú žiť nezávislejšie a sebaistejšie. V prípade potreby im pomáhajú so sprostredkovaním alebo zabezpečením zdravotnej pomôcky, služby monitorovania a signalizácie potrebnej podpory a ďalších služieb

a pomôcok, ktoré podporujú sebestačnosť v rámci čo najviac nezávislého života klientov CISZS.

- **Podporujú sociálne zapojenie –** aktivity CISZS môžu pomôcť zraniteľným osobám zapojiť sa do komunity a nadviazať vzťahy, čím sa znižuje ich izolácia. CISZS organizujú preventívne aktivity, ktoré znižujú osamelosť osôb, ktoré v dôsledku svojho hendikepu často žijú v sociálnej izolácii, zvyšujú bezpečnosť seniorov a prispievajú k aktívnemu starnutiu, čím sa zvyšuje kvalita života zraniteľných osôb žijúcich osamelo izolovaných vo vlastných domácnostiach.
- **Rozvíjajú kognitívne schopnosti –** skupinové, preventívne aktivity CISZS, ale aj individuálne aktivity na rozvoj a udržanie kognitívnych schopností umožňujú udržiavať a zlepšovať mentálne funkcie seniorov a ľudí so zdravotným znevýhodnením, čo je dôležité pre celkové duševné zdravie najmä osôb v seniorskom veku, osôb trpiacimi špecifickými ochoreniami, ako sú demencie alebo alzheimerova choroba. Odborní zamestnanci CISZS podporujú samostatnosť klientov prostredníctvom programov zručností a tréningov, napríklad pamäťových tréningov a pod.
- **Rozvíjanie a udržiavanie každodenných zručností** vrátane úkonov starostlivosti o seba a domácnosť – môže byť v CISZS zabezpečené prostredníctvom sociálneho poradenstva, aktivitami sociálnej rehabilitácie, alebo prostredníctvom poskytovania opatrovateľskej služby.

Dôležitou činnosťou CISZS je prepájanie sociálnej a zdravotnej starostlivosti v prospech klientov tak, aby na jednom mieste dostali komplexné poradenstvo a informácie o možnostiach riešenia svojich problémov, za týmto účelom CISZS spolupracujú s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a agentúrami domácej ošetrovateľskej starostlivosti (ADOS). Cieľom je udržanie a obnovenie funkčnej zdatnosti a spomalenie progresu ochorenia klientov CISZS v ich domácom prostredí. CISZS dbá na prepojenie sociálnych služieb so zdravotníckymi službami (ako sú psychiatri, psychológovia a ďalší odborní lekári). Taktiež sa zameriava na spoluprácu s ďalšími odbornými sociálnymi a inými organizáciami a službami a to najmä pri zabezpečení:

- **Psychologickej podpory -** konzultácie so psychológom na riešenie emočných a mentálnych problémov. V tomto prípade môže ísť o zabezpečenie kontaktu s Rodinnými poradňami a pod.
- **Právneho poradenstva -** rady v právnych záležitostiach, ktoré môžu zahŕňať napríklad podporu pri riešení osobného bankrotu v spolupráci s Centrami právnej pomoci.
- **Špecializovaného sociálneho poradenstva a sociálnych služieb –** sprostredkovanie odborných služieb napríklad Centier včasnej intervencie, poradní pre obete domáceho násilia, zariadení sociálnych služieb, UPSVR a pod.
- **Zdravotnej podpory** - zabezpečenie podpory v prístupe k zdravotníckym službám alebo konzultácie s lekármi a sestrami z ADOS ohľadom zdravotných problémov.

Dokumenty/miesta kde je štandard 1.5. upravený

- ✓ Karty klientov
- ✓ Individuálne plány
- ✓ Sprievodca sociálnymi udalosťami

1.6. Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia

ŠTANDARD:

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby pri realizácii jeho práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti. V prípade potreby zdravotných výkonov poskytovateľ sociálnej služby pomôže pri zabezpečení adekvátnej zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje alebo realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmierňovanie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu predovšetkým prostredníctvom skríningu.

Príslušné ustanovenia zákona:

§7, §15, §16, §22

Čo znamená daný štandard / Ako mu rozumieť?

Medzi činnosti CISZS v oblasti zdravia patrí najmä sprostredkovanie zdravotnej starostlivosti, identifikácia rizikových faktorov alebo včasných príznakov ochorenia a organizácia preventívnych aktivít. V každom CISZS je zamestnaný koordinátor centra, sociálny pracovník a sestra. Tento multidisciplinárny tím v rámci svojej činnosti poskytuje občanom sociálne poradenstvo, zabezpečenie alebo sprostredkovanie sociálnych služieb a pomoc pri sprostredkovaní zdravotnej starostlivosti. CISZS pre občanov zabezpečujú poskytovanie služby monitorovania a signalizácie potrebnej pomoci (monitorovacie náramky), zdravotné pomôcky a ďalšie terénne služby v prirodzenom prostredí odkázaných občanov. V oblasti podpory zdravia CISZS zabezpečujú v spolupráci s odborníkmi z oblasti zdravia (psychológovia, lekári, fyzioterapeuti, apod.) celú škálu adresných preventívnych aktivít pre širokú verejnosť, ťažko dostupné komunity a zraniteľné skupiny obyvateľstva. CISZS realizujú:

- **Zdravotnú výchovu pre širokú verejnosť a ťažko dostupné komunity** s orientáciou na seniorov a iné zraniteľné skupiny obyvateľstva.
- Aktivity, ktoré **identifikujú rizikové faktory, alebo včasné príznaky ochorenia** u asymptomatických osôb.
- **Zabezpečujú navigáciu a včasný prístup** zraniteľných osôb k službám zdravotnej starostlivosti.

Dokumenty/miesta kde je štandard 1.6. upravený

- ✓ Náplň práce koordinátora podpory zdravia CISZ
- ✓ Plán preventívnych aktivít
- ✓ Karty klientov

1.7. Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§6 ods. 3 písm. b); §10

Čo znamená daný štandard / Ako mu rozumieť?

Aj pri poskytovaní terénnych služieb dlhodobej starostlivosti je dôležité klásť dôraz na zabezpečenie preventívnych opatrení a postupov na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu. Pri poskytovaní terénnych služieb dlhodobej starostlivosti vstupujú zamestnanci CISZS do domáceho prostredia klientov, kde je dôležité rešpektovať integritu ich osobnosti a v rámci možností aj súkromie klientov v ich domácnostiach. Pri poskytovaní dlhodobej starostlivosti na komunitnej úrovni je potrebné vnímať tento štandard v dvoch rovinách:

- **Definuje štandardy pre správanie sa zamestnancov CISZS** a zamestnancov ďalších terénnych služieb ak ich CISZS poskytuje, napr. pre prácu opatrovateliek v domácom prostredí.
- **Definuje potrebné vedomosti a zručnosti zamestnancov CISZS identifikovať pri svojej práci obete domáceho násilia** a poskytnúť im potrebnú podporu a pomoc.

Vo vzťahu k správaniu zamestnancov CISZS je potrebné zabezpečiť:

- **Ľudské a dôstojné zaobchádzanie s klientmi -** zaobchádzať s každým klientom služby s úctou a rešpektom, zachovávať jeho dôstojnosť a ľudské práva. Za týmto účelom je dôležité zabezpečiť pre zamestnancov CISZS vzdelávanie v oblasti ľudsko-právnych prístupov pri výkone práce v pomáhajúcich profesiách a zabezpečiť pre nich supervíziu.
- **Pravidlá vyvodzovania zodpovednosti za porušenie noriem správania, ktoré sú definované v Etickom kódexe zamestnancov CISZS –** mať nastavený spôsob ako v

prípade preukázaného nesprávneho konania bude vyvodzovaná disciplinárna a právna zodpovednosť voči zodpovedným zamestnancom.

Vo vzťahu k zabezpečeniu potrebnej podpory a pomoci pre klientov, ktorí sú ohrození nejakou formou zneužívania alebo násilia je potrebné zabezpečiť:

- **Prevenciu týrania a zneužívania –** prostredníctvom preventívnych aktivít realizovať aktivity a opatrenia, ktoré pomáhajú predchádzať akýmkoľvek formám zneužívania alebo zlého zaobchádzania.
- **Podporu pre obete domáceho násilia -** zabezpečiť pre zamestnancov CISZS vzdelávanie, ktoré im pomôže identifikovať obete násilia, zneužívania a zlého zaobchádzania a poskytnúť im potrebnú podporu a pomoc, vrátane zabezpečenia prístupu k odborným službám.

Dokumenty/miesta kde je štandard 1.7. upravený

- ✓ Etický kódex
- ✓ Plán vzdelávania zamestnancov CISZS
- ✓ Plán supervízie

1.8. Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby, využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Štandard:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§6 ods. 2 písm. a)

Čo znamená daný štandard / Ako mu rozumieť?

Vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s poskytovanou sociálnou službou ukazuje, či služba zodpovedá potrebám klientov CISZS. Je to dôležitý zdroj informácií pre zlepšenie poskytovaných služieb. Prieskum spokojnosti/nespokojnosti funguje aj ako nástroj kontroly klienta CISZS nad poskytovanou službou.
CISZS majú stanovený spôsob zisťovania spokojnosti klientov s poskytnutými službami, jeho vyhodnotenie a následné využitie týchto zistení na zlepšovanie každodennej praxe.

Systém zisťovania spokojnosti klientov a vyhodnocovania sťažností obsahuje najmä:

- **Určenie časových rámcov, v ktorých sa hodnotenie spokojnosti realizuje** – hodnotenie spokojnosti sa realizuje pravidelne minimálne 1 krát ročne.

- **Metódy a spôsob zberu informácií o spokojnosti** – v rámci hodnotenia môže byť použitá jedna metóda, alebo kombinácia viacerých metód. Hodnotenie môže prebiehať prostredníctvom rozhovorov s klientmi, alebo ich rodinnými príslušníkmi. Na hodnotenie môžu byť použité dotazníky, realizovaná ankety a pod. Hodnotenie spokojnosti môže prebiehať aj priebežne, napríklad prostredníctvom knihy sťažností umiestnenej v priestoroch CISZS.
- **Spôsob zaručenia anonymity pre sťažovateľov** a ubezpečenie, že podanie sťažnosti nemôže mať za následok negatívne dôsledky súvisiace s podanou sťažnosťou.
- **Spôsob vyhodnocovania sťažností** – pri vyhodnocovaní sťažností CISZS postupujú v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Zriaďovateľ CISZS spravidla určuje zodpovednú osobu, ktorá sťažnosť vyhodnocuje či už spomedzi členov správnej rady alebo kontrolného orgánu Združenia obcí, alebo povereného zamestnanca CISZS.

Dokumenty/miesta kde je štandard 1.8. upravený

- ✓ Web stránka zriaďovateľa CISZS obsahuje informáciu o tom akým spôsob je možné podávať podnety na zlepšenie poskytovaných služieb
- ✓ Dotazníky spokojnosti s poskytovanými službami
- ✓ Interný dokument upravujúci spôsob vyhodnocovania sťažností
- ✓ Kniha sťažností umiestnená v priestoroch CISZS

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

ŠTANDARD:

Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnej služby a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o poskytovanie sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby.
Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.
Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

Príslušné ustanovenia zákona:

§7 písm. a)

Čo znamená daný štandard / Ako mu rozumieť?

Pre rozpoznateľnosť CISZS a jeho etablovanie v systéme služieb dlhodobej starostlivosti je oblasť informovanosti dôležitou súčasťou tvorby identity novej organizácie. Zamestnanci CISZS majú povinnosť poskytovať o svojej činnosti kvalifikované a pravdivé informácie nielen záujemcom a klientom, ale aj ich rodinám a širokej verejnosti. Informácie o činnosti CISZS majú byť:

- **Komplexné** - majú pokrývať všetky dôležité aspekty a odpovedať na možné otázky.
- **Dostupné** – majú byť dostupné spôsobom, ktorý je pre všetky cieľové skupiny ľahko prístupný.

- **Zrozumiteľné** - podanie informácií má byť jednoduché a jasné, tak aby bolo pochopené aj osobami so špecifickými potrebami. Podanie informácií má byť prispôsobené individuálnym potrebám a schopnostiam každého jednotlivca, čo znamená, že zamestnanci CISZS musia pri informovaní o svojej činnosti v prípade potreby, zvážiť rôzne úrovne chápania, vzdelania a jazykové požiadavky príjemcov.
- **Pravdivé** - vždy uvádzať pravdivé a aktuálne informácie.

Dobrá informovanosť je základnou podmienkou pre dostupnosť dlhodobej starostlivosti poskytovanej na komunitnej úrovni prostredníctvom CISZS. V praxi môže byť zabezpečená rôznymi spôsobmi, napr.:

- Informáciami na web stránke organizácie, na sociálnych sieťach
- Letákmi distribuovanými na miesta, kde sa zdržiavajú cieľové skupiny, napr. v čakárňach lekárov, na UPSVR, na Obecných úradoch a pod.
- Výročnými správami, brožúrami
- Informovaním prostredníctvom obecných rozhlasov
- Osobnými stretnutiami v kluboch seniorov, na Obecných úradoch, rôznych obecných aktivitách a pod.

Pre správnu komunikáciu a efektívne nadviazanie kontaktu so záujemcami o služby dlhodobej starostlivosti je dôležité, aby zamestnanci CISZS ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby klientov dlhodobej starostlivosti a aby v priestoroch zázemia centra bol vytvorený priestor (kancelária), kde je možné s klientmi bezpečne komunikovať aj dôverné informácie osobného charakteru.

Dokumenty/miesta kde je štandard 1.9. upravený

- ✓ Web stránka zriaďovateľa CISZS
- ✓ Profily na sociálnych sieťach
- ✓ Plán vzdelávania zamestnancov CISZS v oblasti komunikačných zručností

2. Oblasť: PERSONÁLNE PODMIENKY

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

ŠTANDARD:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§84

Čo znamená daný štandard / Ako mu rozumieť?

Cieľom CISZS je poskytovanie kvalitných, na človeka zameraných služieb dlhodobej starostlivosti. Na to, aby všetci zamestnanci CISZS rozumeli vízii organizácie je potrebné vytvoriť v organizácii podmienky, ktoré umožnia zamestnancom efektívne uplatňovať svoje znalosti a zručnosti v prospech klientov rešpektujúc pri tom ich základné ľudské práva a slobody. Na dosiahnutie tohto štandardu v praxi je implementovať nasledujúce kroky:

- **Školenie zamestnancov** - pravidelne organizovať školenia zamerané na základné ľudské práva a slobody, ako aj na národné a medzinárodné ľudsko-právne štandardy.
- **Priebežné vzdelávanie** - zabezpečiť, aby odborní zamestnanci mali možnosť priebežného vzdelávania v oblastiach sociálneho poradenstva, rehabilitácie a ďalších relevantných činností.
- **Rozvoj rôznorodých zručností** - vytvoriť programy na rozvoj rôznorodých zručností, ktoré zamestnancom umožnia lepšie reagovať na individuálne potreby klientov.
- **Podpora v oblasti ľudských práv** - zabezpečiť, že zamestnanci sú informovaní o aktuálnych zmenách v legislatíve týkajúcej sa ľudských práv a slobôd, a poskytovať im podporu pri implementácii týchto poznatkov do každodennej praxe.
- **Otvorená komunikácia** - podporovať otvorenú komunikáciu medzi zamestnancami CISZS a zriaďovateľom organizácie (Združením obcí) ohľadom akýchkoľvek otázok, alebo ťažkostí spojených s ľudskými právami a poskytovaním služieb dlhodobej starostlivosti.

Dokumenty/miesta kde je štandard 2.1. upravený

- ✓ Plán vzdelávania zamestnancov CISZS v oblasti ľudsko-právneho prístupu a metód práce

2.2 Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

ŠTANDARD:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§84

Čo znamená daný štandard / Ako mu rozumieť?

Kvalitné terénne služby dlhodobej starostlivosti závisia od ľudí, ktorí ich poskytujú. Preto je dôležité venovať veľkú pozornosť výberu, zaškoleniu a ďalšiemu vzdelávaniu zamestnancov CISZS. Pri výbere zamestnancov je dôležité zabezpečiť, aby:

- Zamestnanci boli prijímaní na základe **výberového konania**
- Zamestnanci plnili **príslušnú kvalifikáciu** – v rámci multidisciplinárnych tímov dlhodobej starostlivosti boli nastavené kvalifikačné predpoklady na odborných zamestnancov CISZS nasledovne:
  - **Sociálny pracovník/Sociálny poradca/Inštruktor sociálnej rehabilitácie:**
    Sociálny pracovník - VŠ II. stupňa v odbore sociálna práca
    Sociálny poradca - Kvalifikácia v zmysle § 84 ods. 4 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách:
    a) vyššie odborné vzdelanie získané absolvovaním vzdelávacieho programu akreditovaného podľa osobitného predpisu v odboroch vzdelávania zameraných na sociálnu prácu, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku, liečebnú pedagogiku, andragogiku, sociálnu a humanitárnu prácu, sociálno-právnu činnosť a charitatívno-misijnú činnosť.
    b) vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa alebo druhého stupňa v akreditovanom študijnom programe zameranom na sociálnu prácu, sociálne

služby a poradenstvo, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku, liečebnú pedagogiku, psychológiu alebo uznaný doklad o takom vysokoškolskom vzdelaní vydaný zahraničnou vysokou školou.

c) akreditovaný vzdelávací kurz v oblastiach uvedených v písmenách a) a b) v rozsahu najmenej 150 hodín a prax pri výkone povolania v oblasti sociálnej práce v trvaní najmenej jedného roka, ak má skončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa, ktoré nie je uvedené v písmene b).

Inštruktor sociálnej rehabilitácie **-** V zmysle § 84 ods. 16 zákona o sociálnych službách: Sociálny pracovník (II. stupeň VŠ), asistent sociálnej práce (I. stupeň VŠ), špeciálny pedagóg (II. stupeň VŠ) alebo fyzická osoba s úplným stredným vzdelaním, ktorá absolvovala akreditovaný vzdelávací kurz v oblasti sociálnej rehabilitácie v rozsahu 150 hodín.

- **Koordinátor podpory zdravia -** SŠ v odbore zdravotná sestra, praktická sestra, zdravotnícky asistent.
- **Koordinátor CISZS -** VŠ I. stupňa bez ohľadu na odbor.

- Zamestnanci budú **osobnostne vybavení pre prácu v pomáhajúcich profesiách**, budú schopní pracovať v teréne, budú mať schopnosť budovať profesionálny vzťah s klientmi služby, budú empatickí, psychicky odolní, komunikatívni a budú vedieť pracovať v tíme.
- Zamestnanci budú mať v prípade potreby **ďalšie zručnosti a schopnosti**, napríklad znalosť maďarského jazyka v niektorých regiónoch Slovenska, vodičský preukaz a pod.
- Dôležitou súčasťou práce so zamestnancami CISZS je spracovanie **adaptačného plánu pre nových zamestnancov**, ktorého cieľom aby sa nový zamestnanec efektívne integroval do tímu a bol schopný poskytovať kvalitné služby dlhodobej starostlivosti. V rámci adaptačného procesu je novému zamestnancovi komunikovaná potreba ďalšieho vzdelávania v oblasti ľudských práv, metód práce s cieľovými skupinami dlhodobej starostlivosti a ďalších zručností potrebných pre výkon práce odborného zamestnanca CISZS. Adaptačný plán popisuje konkrétne úlohy a činnosti potrebné pre zaučenie nového zamestnanca a dobu trvania adaptačného obdobia, ktorá by sa mala prekrývať s dobou trvania skúšobnej doby (spravidla 3 mesiace). Novému zamestnancovi je pridelený, profesijne starší kolega, ktorý ho sprevádza celým adaptačným procesom. Súčasťou plánu sú aj termíny stretnutí na odovzdanie spätnej väzby a stretnutia s priamym nadriadeným po ukončení adaptácie a skúšobnej doby.

Dokumenty/miesta kde je štandard 2.2. upravený

- ✓ Adaptačné plány zamestnancov CISZS
- ✓ Interný dokument upravujúci kvalifikačné predpoklady a náplne práce odborných zamestnancov CISZS
- ✓ Organizačný poriadok a organizačná štruktúra CISZS

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

ŠTANDARD:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§84

Čo znamená daný štandard / Ako mu rozumieť?

Zriaďovateľ CISZS zabezpečuje pre odborných zamestnancov ďalšie vzdelávanie na zvyšovanie odbornej spôsobilosti. Vzdelávanie by malo byť:

- **Systematické** – naplánované a v súlade s možnosťami a potrebami CISZS. Východiskom pri plánovaní by mala byť konkrétna práca s cieľovými skupinami a praktické skúsenosti.
- **Pravidelné** – periodicita vzdelávania pre jednotlivých zamestnancov je určovaná v súlade s individuálnym plánom ich ďalšieho vzdelávania. Individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnancov vychádza z ich potrieb a je minimálne 1 x ročne aktualizovaný.

- **Špecifické** – so zameraním sa na zvýšenie kompetencií týkajúcich sa pracovných činností, ktoré daný zamestnanec CISZS vykonáva. Podstatné je aby vzdelávacie aktivity boli vyberané tak, aby zodpovedali potrebám a cieľom zamestnancov, napr. ak sociálny pracovník CISZS pracuje s klientmi s demenciou, tak sa do plánu zaradí vzdelávanie na udržanie a rozvoj kompetencií klienta prostredníctvom pamäťových cvičení a pod. Pri výbere vzdelávacích modulov sa odporúča uprednostňovať vzdelávania realizované zážitkovou formou prostredníctvom nácvikov, tréningov a pod.

Dokumenty/miesta kde je štandard 2.3. upravený

- ✓ Plán vzdelávania CISZS
- ✓ Individuálne plány vzdelávania zamestnancov CISZS

2.4 Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

ŠTANDARD:

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

Príslušné ustanovenia zákona:

§9 ods. 12

Čo znamená daný štandard / Ako mu rozumieť?

Zriaďovateľ CISZS vníma podporu zamestnancov formou supervízie ako bežnú súčasť starostlivosti o zamestnancov a má písomne vypracovaný program supervízie. Supervízia sa považuje za nástroj stabilizácie personálu CISZS. Za nástroj, ktorý zamestnancov podporuje, rozvíja a ochraňuje. Úlohou supervízie je podpora zamestnancov na vyrovnanie sa s emočne náročnými situáciami, ktoré sú súčasťou ich práce, vytváranie príležitostí na rozvoj ich profesionálnych zručností a na overenie pracovných postupov pri práci s klientmi. Zamestnanci CISZS vedia, prečo sa supervízie zúčastňujú a aktívne sa podieľajú na formulácii kontraktu so supervízorom. Supervízia v CISZS môže mať formu internej a externej supervízie. Kľúčová je jej systematická a pravidelná realizácia supervízie, ale aj jej ad hoc poskytnutie v krízových situáciách. Zriaďovateľ CISZS je povinný za účelom zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej dlhodobej starostlivosti zabezpečiť zamestnancom podporu **formou externej supervízie minimálne 2 krát do roka**, alebo aj častejšie podľa potreby.

Na zabezpečenie supervízie má CISZS **spracovaný Plán supervízie**, ktorý obsahuje:

- Informáciu a formách supervízie
- Časový harmonogram realizácie supervízie
- Témy supervízie, tematické oblasti

Dokumenty/miesta kde je štandard 2.4. upravený

- ✓ Plán supervízie zamestnancov CISZS
- ✓ Správy z realizovaných supervízií

Oblasť 3 : PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

Štandardy kvality sociálnych služieb uvedené v prílohe č. 2 zákona o sociálnych službách definujú prevádzkové štandardy len v nadväznosti na pobytové a ambulantné sociálne služby. Poskytovanie dlhodobej starostlivosti prostredníctvom CISZS je terénnou službou pre ktorú v legislatíve nie sú vymedzené priestorové podmienky. Napriek tomu autori tohto dokumentu považujú za nevyhnutné pomenovať aj niekoľko nevyhnutných prevádzkových štandardov terénnych služieb dlhodobej starostlivosti poskytovaných prostredníctvom CISZS.

Pre poskytovanie **geograficky dostupných terénnych služieb dlhodobej starostlivosti** je potrebné zabezpečiť, aby **zázemie (kancelária CISZS) bola umiestnená v strediskovej obci v rámci mikroregiónu**, tak aby:

- CISZS sa nachádzalo v **obci s občianskou vybavenosťou**, za ktorou do tohto miesta prirodzene prichádzajú aj obyvatelia z okolitých menších obcí, na nákupy, za lekármi, a pod.
- Obec, v ktorej je CISZS zriadené je od ostatných obcí vzdialená **v primeranej dojazdovej vzdialenosti** – odporúča sa dojazdová vzdialenosť maximálne do 30 km.
- Obec, v ktorej je CISZS zriadené by mala byť **dostupná aj prostredníctvom medzimestskej dopravy**, tzn. obyvatelia menších okolitých obcí by mali možnosť docestovať za službami dlhodobej starostlivosti aj v prípade ak nevlastnia motorové vozidlo.

Pre zabezpečenie kvalitných, na človeka orientovaných terénnych služieb dlhodobej starostlivosti je potrebné zabezpečiť materiálne vybavenie CISZS, tak aby:

- V rámci poradenstva v kancelárii CISZS bol vytvorený **priestor a materiálno-technické vybavenie kancelárie** na poskytovanie sociálneho poradenstva klientom, dôverný rozhovor s klientmi a pod.
- Mohli byť služby poskytované **terénnou formou je potrebné, aby zamestnanci CISZS disponovali motorovým vozidlom** tak, aby mohli poskytovať klientom dlhodobú starostlivosť v ich domácom prostredí vo všetkých obciach, ktorú sú súčasťou mikroregiónu, v ktorom CISZS pôsobí.

ZÁVER

Predkladané štandardy dlhodobej starostlivosti sú pracovným materiálom, ktorý budú autori naďalej precizovať a dopĺňať na základe poznatkov a skúseností z implementačnej praxe, ktorá sa realizuje prostredníctvom spolupráce medzi BBSK a desiatimi Združeniami obcí v Banskobystrickom samosprávnom kraji. Združenia obcí sú zriaďovateľmi CISZS, ktoré pôsobia na územiach obcí združených na mikroregionálnej úrovni v rámci kraja. V tejto chvíli je model poskytovania dlhodobej starostlivosti na území mikroregiónov prostredníctvom CISZS inováciou, ktorá do praxe prináša nový prvok medzi-obecného zdieľania zázemia a personálneho stavu odborných zamestnancov CISZS medzi viacerými obcami. V podmienkach Slovenska je inováciou aj prepájanie terénnych sociálnych a zdravotných služieb poskytovaných občanom v prirodzenom, domácom prostredí. Tento model už v krátkom čase prináša pozitívny dopad najmä v oblasti dostupnosti sociálnej a zdravotnej starostlivosti pre odkázaných občanov najmä v rurálnom prostredí malých obcí. Záverom je však potrebné konštatovať, že model dlhodobej starostlivosti poskytovanej na komunitnej úrovni prostredníctvom CISZS je potrebné naďalej precizovať a škálovať tak, aby sa stal systémovou zmenou prinášajúcou model starostlivosti, ktorý bude dostupný, efektívny a finančne udržateľný. Autori predpokladajú, že štandardy kvality dlhodobej starostlivosti budú živým dokumentom, ktorý sa spoločne s vývojom modelu CISZS bude naďalej precizovať, tak aby sa zvyšovala nielen dostupnosť terénnych služieb dlhodobej starostlivosti, ale aj ich kvalita.

POUŽITÁ LITERATÚRA

1. FILIPOVÁ, M. – REPKOVÁ, K. (2023). Štandardy kvality v terénnych sociálnych službách. Metodický podporný materiál. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (IMPLEA). ISBN 978-80-89837-88-5.
2. Kol. autorov (2021). Štandardy kvality nízkoprahových denných centier. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. ISBN 978-80-89837-68-7
3. NINCOVÁ D. a kol. (2025). Komunitné riešenia pre dlhodobú starostlivosť. Skúsenosti z implementácie Národného projektu Rozvoj dlhodobej starostlivosti v BBSK. Banská Bystrica: Banskobystrický samosprávny kraj, ISBN 978-80-570-6932-4.
4. ONDRUŠKOVÁ, E. – KULIFAJ, P. (2023). Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálnom vylúčení. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. ISBN 978-80-89837-76-2.
5. ONDRUŠKOVÁ, E. – PRUŽINSKÁ J. (2015). Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách. Bratislava: Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR. ISBN 978-80-970110-24.
6. Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov
7. Charta základných práv EÚ
8. Európsky sociálny pilier
9. Európska charta práv a zodpovednosti starších ľudí odkázaných na dlhodobú starostlivosť a pomoc
10. Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím
11. Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2021 – 2030
12. Vízia a stratégia rozvoja Slovenska do roku 2030
13. Strategický rámec starostlivosti o zdravie pre roky 2014 – 2030
14. Stratégia dlhodobej starostlivosti v Slovenskej republike
15. Národná stratégia deinštitucionalizácie systému sociálnych služieb a náhradnej starostlivosti
16. Národný program aktívneho starnutia na roky 2021 – 2030