



# ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

EASY-TO-READ

Lucia Cangárová a kolektív



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO



MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Úvodné časti tejto knihy sú napísané zrozumiteľným jazykom.  
Aj napriek tomu sú niektoré časti textu stále zložité.  
Sú v nich nové slová.

Preto vám odporúčame:  
ak niečomu nebudete rozumieť,  
porozprávajte sa o tom s blízkou osobou.

## **AUTORI:**

Lucia Cangárová  
a kolektív spolupracovníkov:

Katarína Balážová  
Iveta Geročová  
Martina Holentová  
Sofia Horniaková  
Pavol Jablonický  
Romana Jakešová  
Jakub Kluka  
Zuzana Kolláriková  
Marián Kozák

Denisa Kramářová  
Michael Melicher  
Dagmar Melková  
Martina Petijová  
Adam Pohánka  
Róbert Pohořelský  
Juraj Vavro  
Dorota Vlčková

## **VYDALA A SPRACOVALA:**

Rada pre poradenstvo v sociálnej práci  
Záhradnícka 70, 821 08 Bratislava  
IČO: 30812682  
DIČ: 202085997  
<http://www.rpsp.eu> e-mail: [radaba@rpsp.eu](mailto:radaba@rpsp.eu)  
Ilustrácie: Lucia Cangárová  
2025  
ISBN 978-80-974187-5-5

# OBSAH

Úvod (Matúš Knap)	5
Prečo je easy-to-read preklad štandardov dôležitý? (Lucia Cangárová)	7
• Význam easy-to-read	8
• Čo je to easy-to-read a plain language?	10
• Cieľové skupiny a dôvody prekladu	12
• Význam koprodukcie	15
• Ako táto kniha vznikala	17
• Zhrnutie	18
Ako používať túto knihu?	19
Slovník	22
Štandard 1.1	28
Štandard 1.2	33
Štandard 1.3	38
Štandard 1.4	43
Štandard 1.5	47
Štandard 1.6	53
Štandard 1.7	57
Štandard 1.8	61

Štandard 1.9	67
Štandard 1.10	73
Štandard 1.11	78
Štandard 1.12	82
Štandard 1.13	86
Štandard 1.14	90
Štandard 1.15	94
Štandard 2.1	98
Štandard 2.2	101
Štandard 2.3	105
Štandard 2.4	109
Štandard 2.5	114
Štandard 3.1	118
Štandard 3.2	123
Štandard 3.3	127
Štandard 3.4	131
Štandard 3.5	134
Záver	139

# ÚVOD

Znevýhodnení ľudia sú častokrát nevypočutí.

Nedávam to za vinu úradníkom. Vyznať sa v nekonečných zoznamoch zákonov a vyhláškach, ktoré sú plné malých písmen, nie je jednoduché. Ak sa s tým chce oboznámiť bežný človek, zaberie to veľa času a mentálnej energie.

Rad za okienkom sa predlžuje, občania aj zamestnanci sú čím ďalej, tým nervóznejší. Tento príbeh nezažívajú jednotlivci iba raz, ale pravidelne, a dotýka sa to veľkej časti spoločnosti.

Preto je dôležité, aby svojim povinnostiam a právam porozumel aj človek, ktorý má obmedzené intelektové alebo senzorické schopnosti. Mám na mysli ľudí s problémami, ako sú napríklad dyslexia, dysgrafia, ľudia, ktorí majú problémy so zrakom a mnohí ďalší. Vžiť sa do ich kože nie je jednoduché, ale je veľmi potrebné priblížiť im svet informácií a pravidiel tak, aby im rozumeli. Nie je to len pomoc pre znevýhodnených ľudí. Je to zároveň aj veľká pomoc pre úradníkov, ktorých práca sa tým stáva zrozumiteľnejšia, efektívnejšia a menej konfliktná.

Ja sám mám veľa skúseností s tým, aké náročné je vyznať sa v komplikovaných textoch a procesoch. Rozumiem preto, aké veľké uľahčenie predstavuje, keď sa veci vysvetľujú jednoducho a priamo. Je to cesta ku skvalitneniu života jednotlivca aj celej spoločnosti. Možno sa tu bavíme teraz o menšine, no práve to odzrkadľuje tvár a úroveň nášho štátu – či dokáže pristupovať k menšinám, alebo bude tvoriť iba materiály a zákony, ktoré generalizujú celú spoločnosť bez ohľadu na jej rozmanitosť. Každá osobnosť je jedinečná a potrebuje osobitný prístup.

Práve preto je úžasné, že prišla iniciatíva z Rady pre poradenstvo v sociálnej práci vypracovať koncept prekladu štandardov kvality do easy-to-read.

A nielen samotné vypracovanie, ale aj to, že k tomuto procesu boli prizvaní samotní ľudia so znevýhodnením ako experti so skúsenosťami, pre ktorých je tento koncept určený. Je to veľký krok vpred – to, čo sa v minulosti zdalo ako utópia, sa dnes stáva realitou.

Takto vyzerá inklúzia v praxi a sme vďační, že to zastrešilo ministerstvo.

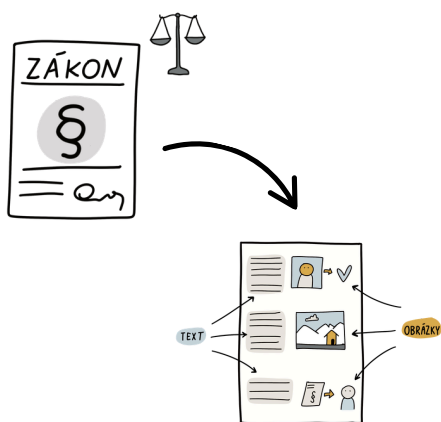
Iba tak dokážeme rásť ako spoločnosť – keď prestaneme uzatvárať ľudí do bublín a nazývať to integráciou.

Sám som bol účastný niektorých školení a tvorby ETR (easy-to-read) textov, aby som viac a lepšie nahliadol do tejto problematiky. Človek so znevýhodnením potrebuje byť vypočutý, prijatý a rešpektovaný taký, aký je. A práve koncept easy-to-read je skvelým prostriedkom k tomu, aby sa to stalo skutočnosťou.

Matúš Knap  
v spolupráci s asistentom  
Miroslavom Bajusom



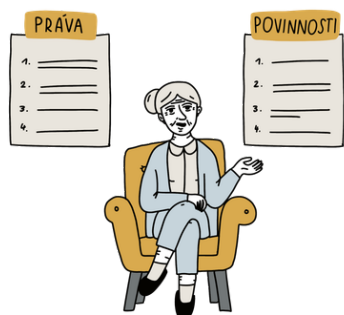
# PREČO JE EASY-TO-READ PREKLAD ŠTANDARDOV DÔLEŽITÝ?



Táto kniha vysvetľuje štandardy kvality sociálnych služieb.

Preložili sme ťažký právny text do ľahkočitateľnej podoby.

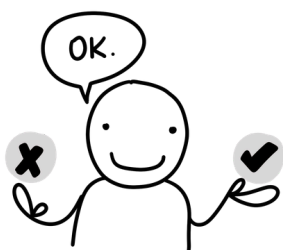
Inak sa tento preklad volá aj **EASY-TO-READ**.



Cieľ je jasný:

aby každý klient rozumel

svojim právam a povinnostiam.



Cieľ je aj praktický:

ľuďom v sociálnych službách

uľahčiť rozhodovanie

a každodenný život.



Text sme tvorili spolu s ľuďmi

so zdravotným postihnutím.

Voláme ich **experti so skúsenosťou**.

Zapojenie ľudí,

ktorých sa to týka,

zlepšuje kvalitu práce a aj textu.

# VÝZNAM EASY-TO-READ



Štandardy kvality sú súčasťou zákona.

Sú dôležité pre každého klienta sociálnej služby.  
Sú písané právnym jazykom.



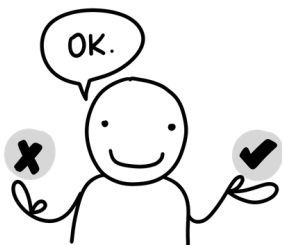
Zákon prikazuje poskytovať  
zrozumiteľné informácie o službách,  
právach a povinnostiach.  
Táto povinnosť sa týka aj zmlúv,  
individuálnych plánov  
a komunikácie s rodinou.



**Informácie musia byť jasné  
a zrozumiteľné pre každého človeka.**



Zákon hovorí,  
že poskytovateľ služby má informovať  
aktívne a zrozumiteľne.  
Má prispôbiť formu  
a obsah jeho komunikácie  
potrebám človeka.



**Easy-to-read pomáha splniť tieto povinnosti  
v praxi.**

Pomáha tiež ľuďom robiť  
informované rozhodnutia.



logo Dohovoru

Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím tiež vyžaduje prístupné informácie. (ďalej mu hovoríme Dohovor)

Hovorí aj o ľahkočitateľnom a zrozumiteľnom jazyku.

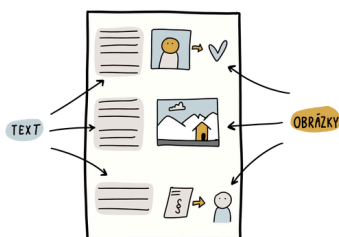


**Prístupnosť informácií je teda ľudské právo, nie výhoda navyše.**

Zlepšuje u človeka jeho samostatnosť a účasť v bežnom živote.

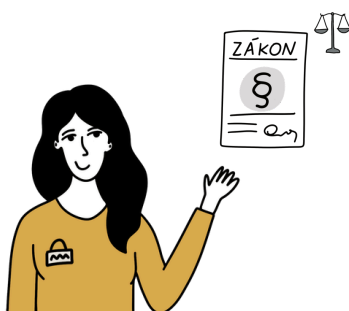


Európske zákony podporujú aj prístupné produkty a služby. Od 28. júna 2025 musia byť všetky nové produkty a služby prístupné.



**Easy-to-read je jeden zo spôsobov, ako toto ľudské právo naplniť.**

Veľa ľudí a odborníkov zatiaľ nevie, čo easy-to-read znamená a ako sa dá robiť.



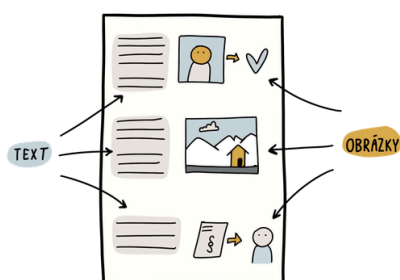
Táto kniha pomáha poskytovateľom služieb ale aj ostatným ľuďom. Prekladá štandardy do jasnej a zrozumiteľnej podoby.

# ČO JE TO EASY-TO-READ A PLAIN LANGUAGE?

## Easy-to-read znamená ľahkočitateľný jazyk.

Je hlavne pre ľudí s mentálnym postihnutím.  
Ale aj pre ľudí s rôznymi problémami  
s čítaním a porozumením.

Aj pre tých,  
ktorých materinský jazyk nie je slovenčina.  
Alebo pre tých,  
ktorí sa liečia po ťažkých chorobách a nehodách.

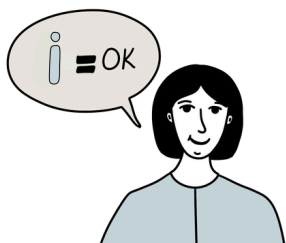
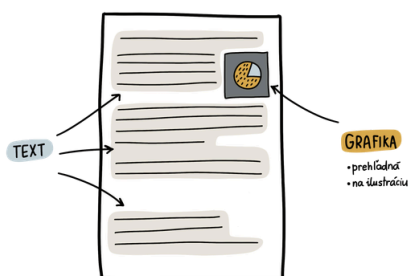


Spoznáme ho tak,  
že ku každému odseku textu sú aj obrázky.

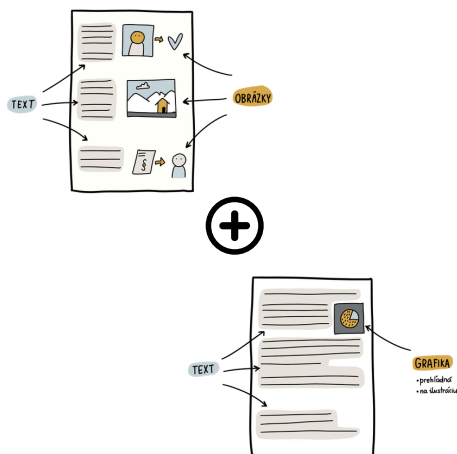
## Plain language znamená jednoduchý jazyk.

Je určený pre všetkých ľudí,  
aby lepšie  
a rýchlejšie porozumeli informáciám.  
Aj pre ľudí na autistickom spektre.

Nemusí mať ku každému odseku obrázok.  
Dôležité je jednoducho sa vyjadrovať  
a vysvetľovať veci.



Obidva tieto jazyky majú rovnaký cieľ:  
**aby človek rýchlo našiel,  
pochopil a vedel použiť informáciu.**



Easy-to-read a plain language sa často používajú spolu.

Úrad môže mať verziu textu v jednoduchom jazyku a aj verziu v easy-to-read.

## Obidva jazyky patria k bezbariérovej a prístupnej komunikácii.

Majú svoje pravidlá a princípy.

Napríklad tieto:

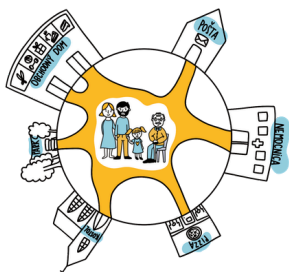
- univerzálny dizajn a prístupnosť
- dobrý formát
- správna veľkosť a štýl písma
- dobre použité slová a vety
- viaceré spôsoby podávania informácie



Aj Dohovor pripomína, že komunikácia má mať viac zmyslových kanálov.

Patrí sem:

- text
- zvuk
- Braillovo písmo
- posunky
- easy-to-read a plain language



## Prístupná komunikácia je prínos pre celú spoločnosť.

Zlepšuje využívanie ľudských práv a príležitostí. A tiež tovarov a služieb.

# CIEĽOVÉ SKUPINY A DÔVODY PREKLADU

**Táto kniha je pre každého,  
koho sa týkajú sociálne služby.**



Je pre klientov,  
rodiny a blízkych.



Je aj pre zamestnancov  
a vedenie služieb.



Je pre obce,  
mestá a úrady,  
ktoré rozhodujú o službách.



Je pre ľudí s mentálnym postihnutím.  
Aj pre ľudí s poruchami učenia a tých,  
ktorí ťažšie čítajú.



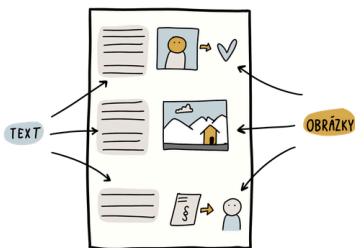
Je aj pre starších ľudí  
a ľudí so základným vzdelaním.



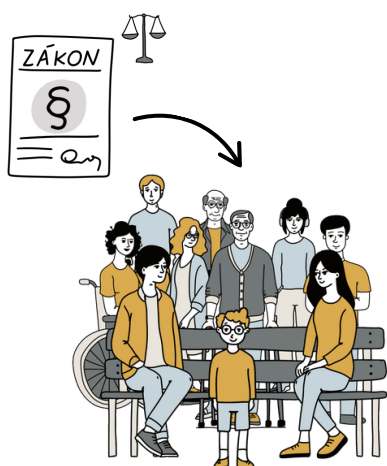
Je pre ľudí,  
pre ktorých slovenčina  
nie je materinským jazykom.



Týmto **všetkým skupinám ľudí**  
**jednoduchý text pomáha v porozumení.**



Má jasné členenie.  
 Používa základné slová.  
 Vyjadruje konkrétne myšlienky  
 a informácie.  
 Znižuje tak záťaž pri čítaní  
 a zlepšuje porozumenie.



**Zákon vyžaduje  
 zrozumiteľné informácie pre každého klienta.**

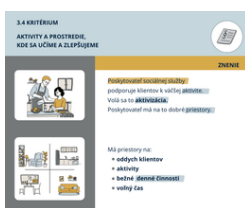
Štandardy sú záväzné  
 a dotýkajú sa jeho práv a povinností.  
 Preto musia byť zrozumiteľné aj pre ľudí,  
 ktorí nie sú právnici.



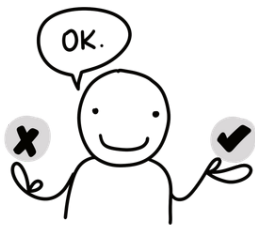
Easy-to-read pomáha  
 aj pri čítaní a podpisovaní zmluvy  
 o sociálnej službe.  
 Človek vie,  
 čo podpisuje  
 a aké má možnosti.



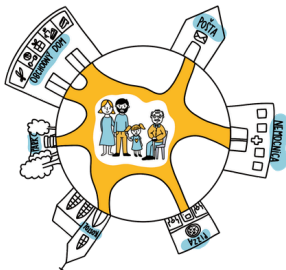
Pomáha aj pri plánovaní podpory.  
 Individuálny plán má byť zrozumiteľný  
 pre klienta a jeho blízkych.



Naša kniha je dobrá  
 aj ako podklad pre ďalšiu prácu.  
 Texty s obrázkami sa môžu doplniť o zvuk  
 a iné formy zobrazenia informácií.



Takýto prístup u človeka podporuje samostatnosť a informované rozhodovanie.



Pomáha ľuďom žiť bežný život v komunite.



**Dôležité je,  
aby informácie boli dostupné  
aj digitálne.**

To znamená na elektronickom zariadení.



Dnes už veľa ľudí nepoužíva papiere.

Texty a knihy si otvárajú cez tablet, počítač alebo aj mobil.

Aj digitálne prostredie musí spĺňať pravidlá prístupnosti.

Preto sme text pripravili jednoducho, jasne a prehľadne.

Je dostupný na webovej stránke na internete pre všetkých zadarmo.



Okrem tejto dlhej knihy sú na internete nahraté aj ďalšie súbory.

V každom súbore je text jedného štandardu. Človek si môže pozrieť len to, čo potrebuje.

# VÝZNAM KOPRODUKCIE

**Koprodukcia znamená,  
že ľudia so zdravotným postihnutím  
sú pri práci partneri.**

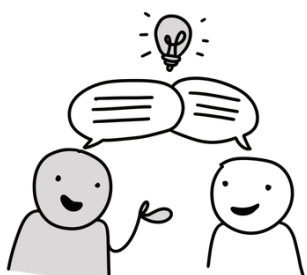


Nie sú len príjemcami služieb.  
Majú skúsenosti,  
ktoré odborník nemôže nijako nahradiť.  
Ich poznanie zvyšuje kvalitu výsledku.



**Takúto spoluprácu voláme  
aj participatívny prístup.**

Zahrňa partnerstvo,  
spoločné rozhodovanie  
a aj kontrolu.



Koprodukcia posilňuje validitu - pravdivosť  
a užitočnosť výsledkov našej práce.

Prináša presnejšie  
a pre život konkrétnejšie informácie.

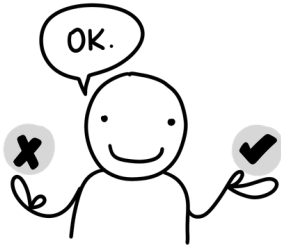


Pomáha hľadať príklady  
a vysvetlenia,  
ktoré sú zrozumiteľné  
pre veľkú skupinu ľudí.

Pomáha aj odhaliť,  
kde text alebo obrázok nie je jasný.  
Kde treba urobiť zmeny.



Koprodukcia pomáha,  
aby ľudia mohli sami rozhodovať o svojom živote  
(to sa volá sebaurčenie)  
a aby mohli byť samostatní  
(to sa volá autonómia).



Umožňuje im rozhodovať o veciach,  
ktoré sa ich týkajú.



Tento proces je etický  
a spravodlivý.



Je aj efektívny.  
Pracujeme spolu na texte,  
ktorý ľudia neskôr naozaj používajú.

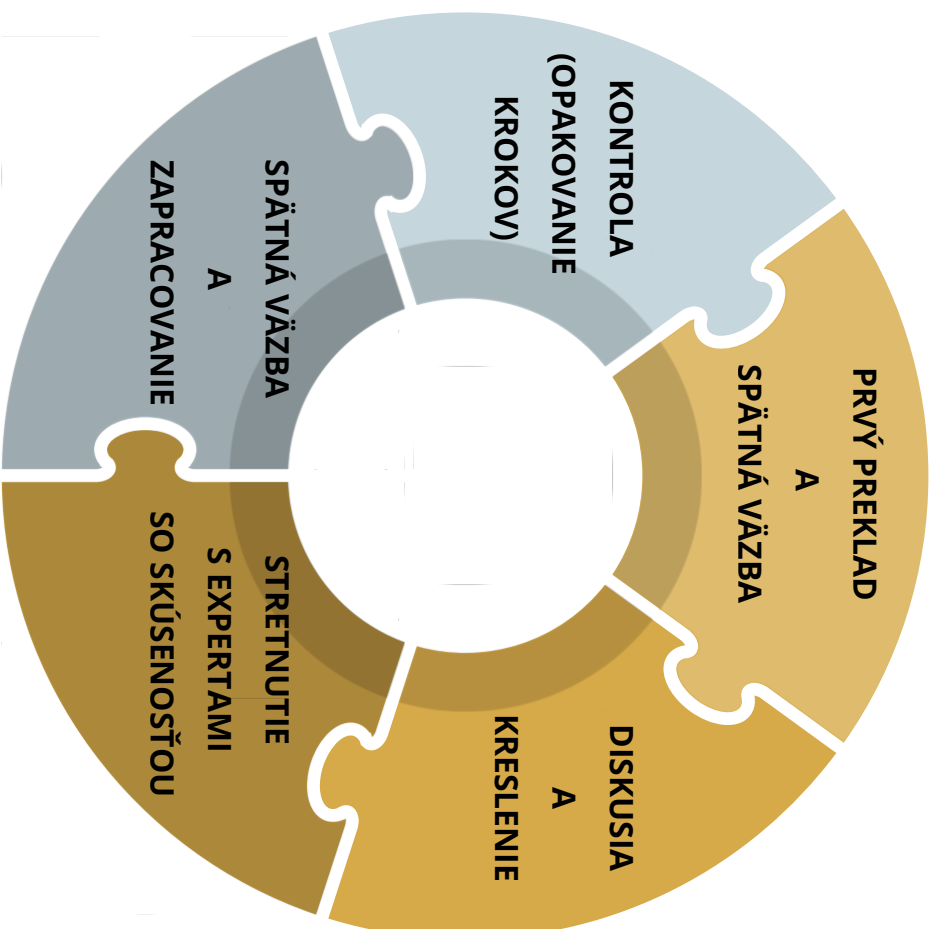


Koprodukcia podporuje aj širší cieľ:  
**inkluzívna spoločnosť,**  
**ktorá počúva a rešpektuje všetkých ľudí,**  
**ktorí v nej žijú.**

Je prínosom pre všetkých.

# AKO TÁTO KNIHA VZNIKALA?

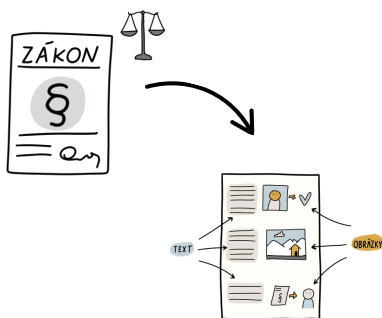
Túto knihu sme spolu s expertami so skúsenosťou vytvárali v koprodukcii.



Takto:

- 1 Najprv sme urobili prvý preklad.
- 2 Rozprávali sme sa o texte medzi sebou. Kreslili sme obrázky.
- 3 Poslali sme text expertom so skúsenosťou. Stretli sme sa spolu a rozprávali sme sa o texte. Zmenili sme veci, ktoré neboli pre expertov zrozumiteľné. (Niekdedy mali oveľa lepšie nápady ako my).
- 4 Zbierali sme spätnú väzbu. Ešte posledný raz upravovali text. Zvýraznili sme slová, ktoré treba vysvetliť v slovníku. Hrubým sme označili najdôležitejšie informácie.
- 5 Nakoniec sme preklad ešte raz skontrolovali.

# ZHRNUTIE



**Táto kniha robí ťažké právne texty o štandardoch kvality zrozumiteľnými.**

Pomáha rozumieť informáciám.



Pomáha poznať a naplňovať práva a povinnosti klientov v sociálnych službách.

Pomáha klientom robiť vlastné rozhodnutia.



Pomáha zamestnancom poskytovať kvalitnú podporu.

Ukazuje nám, ako môžeme mať spoločnú reč medzi všetkými stranami.



Je pre všetkých.

Môžeme ju využiť nielen ako zdroj informácií ale aj ako nástroj na učenie.

Napríklad:

slová v slovníku sa dajú použiť ako pexeso.



# AKO POUŽÍVAŤ TÚTO KNIHU?

## ODPORÚČANIA



### 1 Čítajte spoločne.

Knihu si môžete čítať:

- sami
- s kolegom
- s klientom
- s blízkou osobou



Zastavte sa pri každej strane.

Porozprávajte sa o tom, čo text hovorí.

Porozprávajte sa o tom, ako sa to týka vašej práce alebo života.

### 2 Všímajte si obrázky.

Každý obrázok niečo znamená.

Pomáha lepšie porozumieť textu.

Na obrázkoch sú **zamestnanci vždy označení visačkou.**

Tak spoznáte, kto je kto.

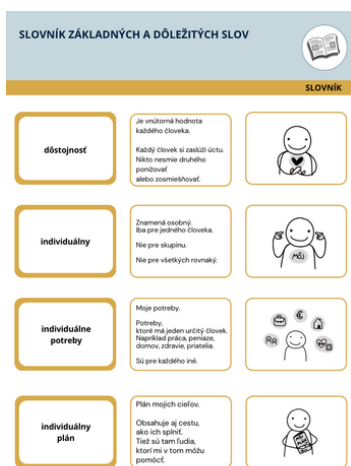
Obrázky môžete použiť aj ako pomôcku:

- pri rozhovore s klientom alebo kolegom
- pri vysvetľovaní pojmov
- pri učení sa o štandardoch



### 3 Používajte slovník

Na začiatku knihy je slovník dôležitých slov. Vysvetľuje zložitejšie slová, ktoré sa používajú v texte.



Slovník pomáha:

- klientom
- zamestnancom
- aj rodinám a blízkym, ktoré chcú lepšie rozumieť informáciám

So slovníkom môžete pracovať aj kreatívne. Napríklad:

Skúste si slová prečítať nahlas, alebo z nich urobte pexeso či kvíz.



### 4 Prepojte text so štandardmi

Každý štandard je vysvetlený jednoducho a s obrázkami.

Dôležité slová sú označené **hrubou**.

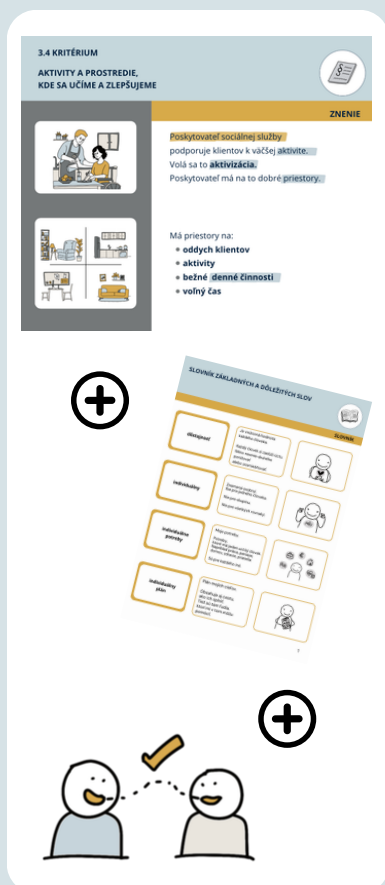
Ťažké slová zas **farebne**:

- **oranžovou** slová zo Slovníka základných pojmov
- **modrou** slová zo slovníka za každým štandardom

Slová pomáhajú spojiť prax so zákonom.

Keď si čítate štandard, skúste:

- prečítať si krátky text a pozrieť si k nemu obrázok
- pozrieť sa do slovníka, ak niečomu nerozumiete
- porozprávať sa o tom s niekým iným



## 5 Učte sa s knihou



Kniha sa dá používať aj na vzdelávanie. Môže byť pomôckou pri školeniach, poradách alebo aj pri supervíziách.



Vyberte si jeden štandard, prečítajte si ho spolu, a hľadajte, ako sa s ním dá ďalej pracovať vo vašej službe.

## 6 Kniha ako spoločná práca



Táto kniha je o partnerstve. Napríklad aj medzi zamestnancom a klientom.

Každý, kto ju číta, môže na základe nej ďalej pracovať s témou.



Môžete si napríklad k štandardom z nej napísať vlastné príklady alebo skúsenosti.



Knihu budete používať ako nástroj a informácie z nej sa budú postupne rozširovať.

# SLOVNÍK

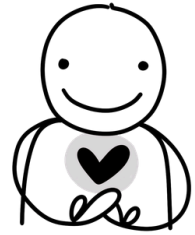
## základných pojmov



**dôstojnosť**

Je vnútorná hodnota každého človeka.

Každý človek si zaslúži úctu. Nikto nesmie druhého ponižovať alebo zosmiešňovať.

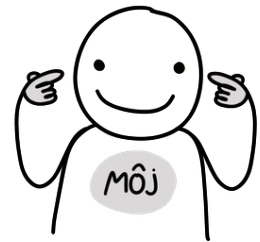


**individuálny**

Znamená osobný. Iba pre jedného človeka.

Nie pre skupinu.

Nie pre všetkých rovnaký.



**individuálne potreby**

Moje potreby.

Potreby, ktoré má jeden určitý človek. Napríklad práca, peniaze, domov, zdravie, priatelia.

Sú pre každého iné.



**individuálny plán**

Plán mojich cieľov.

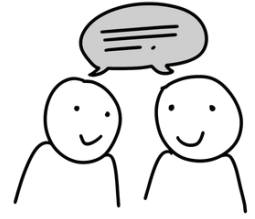
Obsahuje aj cestu, ako ich splniť. Tiež sú tam ľudia, ktorí mi v tom môžu pomôcť.





**komunikovať**

Dávať  
a dostávať informácie.  
  
Vymieňať si informácie.



**komunita**

Skupina ľudí,  
medzi ktorými človek žije.  
  
Napríklad v dedine,  
v meste alebo v susedstve.



**nezávislý život**

Bežný život  
spolu  
s ľuďmi okolo nás.  
  
V našej komunite.



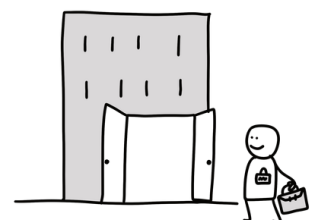
**odborník**

Človek,  
ktorý má špeciálne  
vedomosti  
a zručnosti.  
  
Musel ich získať.



**organizácia**

Je skupina ľudí,  
ktorí spolu pracujú.  
Majú spoločný cieľ.  
  
Môže to byť napríklad:  
škola, úrad, firma,  
občianske združenie.





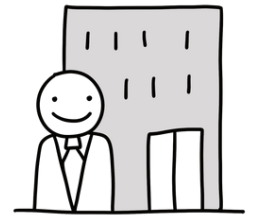
**podpora  
(od zamestnanca)**

Pomoc klientovi s vecami,  
ktoré nezvládne sám.  
Zamestnanec to nerobí  
za neho.  
Pomáha tak,  
aby klient rozhodoval sám  
a robil čo najviac vecí sám.



**poskytovateľ  
služby**

Človek ktorý zastupuje  
sociálnu službu  
– napríklad riaditeľ.  
  
Ak hovoríme všeobecne,  
sú to aj zamestnanci.



**právna  
zodpovednosť**

Znamená,  
že človek musí niesť následky  
za svoje činy.  
  
Najčastejšie vtedy,  
keď poruší zákon.



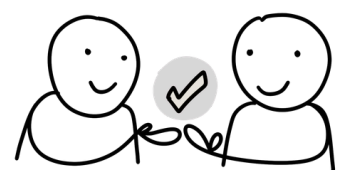
**prevencia**

Ochrana.  
  
Predchádzanie niečomu.



**rešpektovať**

Uznávať druhého  
človeka a jeho názor.





## sociálna služba

Je odborná podpora alebo pomoc, ktorú človek dostane, keď je v ťažkej životnej situácii.

Máme na to zákony.



## zákon

Je pravidlo od štátu. Platí pre všetkých ľudí. Zákon hovorí, čo sa smie a čo sa nesmie robiť.

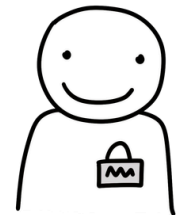
Ak ľudia zákon nedodržia, môžu dostať trest.



## zamestnanec

Je človek, ktorý pracuje pre nejakú organizáciu alebo firmu.

Za svoju prácu dostáva odmenu – mzdu alebo plat.



## zmluva

Zmluva je dohoda medzi dvomi stranami na nejakej veci – napríklad na službe. Vysvetľuje, aké sú práva a povinnosti obidvoch strán, ktoré ju podpisujú.



## zriaďovateľ služby

Je to osoba alebo organizácia, ktorá službu založila a spravuje.






Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
**SLOVENSKO**

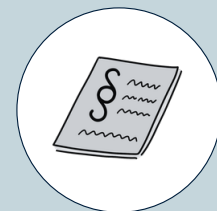


MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Štandard 1.1

## 1.1 KRITÉRIUM

### ÚČEL A OBSAH POSKYTOVANIA SOCIÁLNEJ SLUŽBY



#### ZNENIE

Zamestnanci majú napísané:

- čo chcú v budúcnosti  
Inak sa tomu hovorí aj **vízia**.
- čo chcú robiť  
To sú ich **ciele**.
- prečo to robia  
To je ich **poslanie**.
- čo je pre nich v práci dôležité  
To sú ich **hodnoty**.

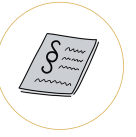
Zamestnanci majú **plán**,  
ako budú klientov podporovať.  
Podľa ich potrieb.

Zamestnanci pristupujú ku každému klientovi  
ako k **partnerovi**.

To znamená,  
že sa s každým klientom rozprávajú  
a počúvajú ho.

Vedia, čo klient potrebuje,  
aké má názory,  
čo sa mu páči a čo nie.





## Klient má právo rozhodovať o svojom živote.

Potom má aj **zodpovednosť** za to, ako sa rozhodne a čo si vyberie.



Zamestnanci zisťujú, čo klient dokáže urobiť a čím môže byť užitočný pre **spoločnosť**.



Klient, jeho rodina a **blízki** majú právo povedať aj ich **názor** na sociálnu službu.

Pomáhajú tým zlepšiť plánovanie služby.

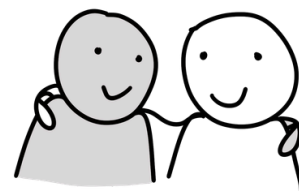
Pomáhajú aj tomu, aby zamestnanci lepšie naplňali potreby klientov.





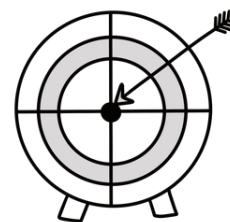
**blízka osoba**

Človek,  
ktorý je pre mňa dôležitý  
a veľmi mu dôverujem.



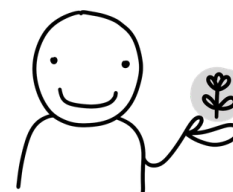
**cieľ**

Čo chcem dosiahnuť.



**hodnoty**

Čo je pre mňa dôležité.  
Veci, ktorým verím.  
Čo považujem za správne.



**názor**

Čo si o veciach myslím.

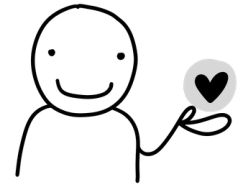




**poslanie**

Poslanie ukazuje,  
čo chcem robiť a prečo.

Dáva mojej práci zmysel.



**spoločnosť**

Ľudia,  
ktorí žijú spolu.

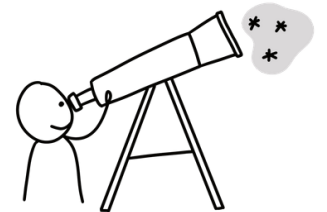
Ja a všetci ľudia  
okolo mňa.



**vízia**

Predstava o budúcnosti.

Čo chcem v budúcnosti,  
aké mám ciele a sny.



[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)

Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
**SLOVENSKO**

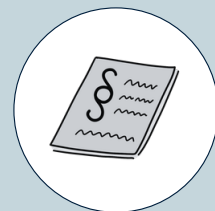


MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Štandard 1.2

## 1.2 KRITÉRIUM

### DOSTUPNOSŤ SLUŽBY



#### ZNENIE

Človek má **právo na sociálnu službu**, keď ju potrebuje.

Služba je pre neho **dostupná**.

To znamená,  
že ju môže využiť,  
keď chce.

Aby človek službu dostal,  
musí najprv splniť podmienky.  
Podmienky sú napísané v zákone.

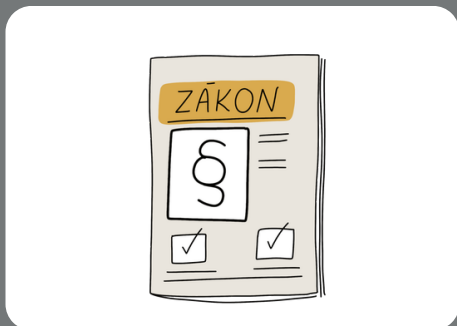
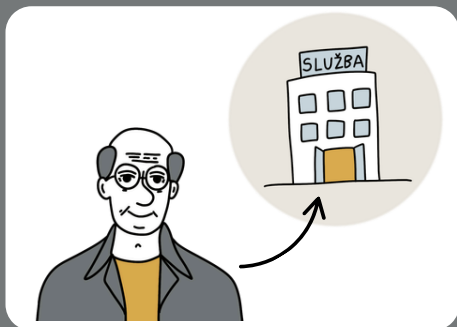
O službu musí človek požiadať  
- podať **napísanú žiadosť**.

Zamestnanci nemôžu nikoho odmietnuť.

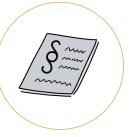
Ak nemôžu službu poskytnúť,  
musia poradiť,  
kam má človek ísť.

Potom o službu požiada inde.

**Služba je pre všetkých,  
ktorí ju potrebujú.**







Človek má **právo na informácie**  
o sociálnej službe.  
Dá mu ich zamestnanec.

Aj bez toho,  
aby sa človek pýtal.  
Zamestnanec musí hovoriť jasne  
a zrozumiteľne.

Sú to hlavne tieto informácie:

- práva a povinnosti
- druh služby
- forma služby
- rozsah služby
- cena služby



## 1.2 KRITÉRIUM

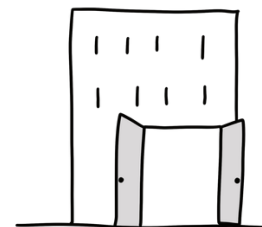
### DOSTUPNOSŤ SLUŽBY



#### SLOVNÍK

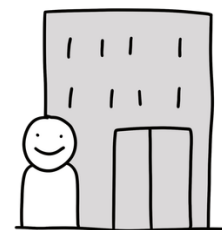
**dostupný**

Znamená,  
že sa k niečomu  
človek vie ľahko dostať.



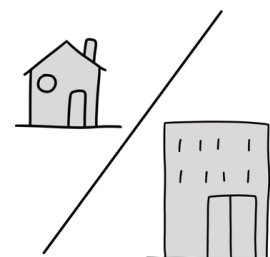
**druh služby**

Znamená,  
aký typ podpory  
človek dostáva.  
  
Každý druh služby  
podporuje inak.



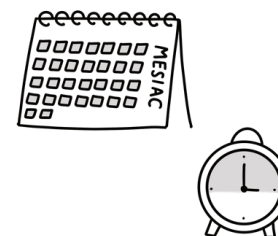
**forma služby**

Znamená,  
ako sa služba poskytuje.  
  
Je to spôsob,  
kde a kedy človek  
podporu dostáva.



**rozsah služby**

Znamená,  
koľko podpory  
a ako často  
človek dostáva.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO

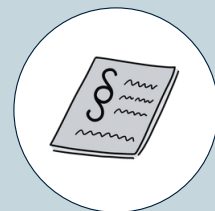


MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Štandard 1.3

## 1.3 KRITÉRIUM

### ZMLUVA



#### ZNENIE



**Zmluva** je dokument (papier) o službe.

Popisuje,

čo služba ponúka.

Sú tam dôležité informácie a podmienky.



**Poskytovateľ** má pri uzatváraní zmluvy jasný postup.

Je zrozumiteľný a dostupný pre klienta, jeho blízke osoby a aj pre verejnosť.



Zmluva o službe je **dobrovoľná**.

Človek musí najprv dostať všetky informácie.

Potom sa slobodne rozhodne,

či zmluvu chce.

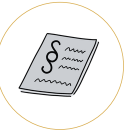
Nesmú ho nútiť.



Ak človek so zmluvou súhlasí,

podpíše ju.

Podpis zmluvy znamená **informovaný súhlas**.



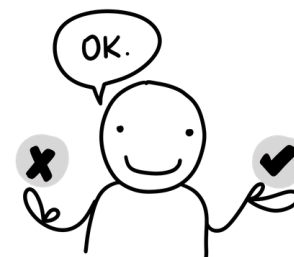
Ak človek službu nechce  
alebo nepodpíše zmluvu,  
zamestnanci mu musia ponúknuť  
**sociálne poradenstvo.**



**dobrovoľný**

Človek sa rozhodne sám.  
Nikto ho nenúti.

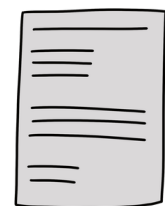
Môže súhlasiť  
alebo odmietnuť.  
Je to na ňom.



**dokument**

Papier  
s dôležitými informáciami.

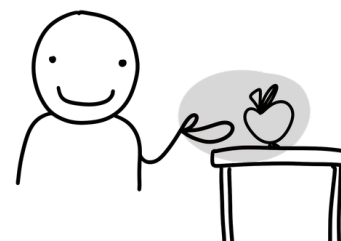
Môže tam byť text,  
obrázky alebo tabuľky.



**dostupný**

Každý človek  
sa k tomu bez problémov  
dostane.

Vie to použiť, získať, kúpiť  
alebo napríklad aj vidieť.



**informovaný súhlas**

Človek dostane  
jasné informácie.  
Rozumie im.  
Vie o výhodách aj rizikách.  
Ak s niečím  
na základe tohto súhlasí,  
je to informovaný súhlas.

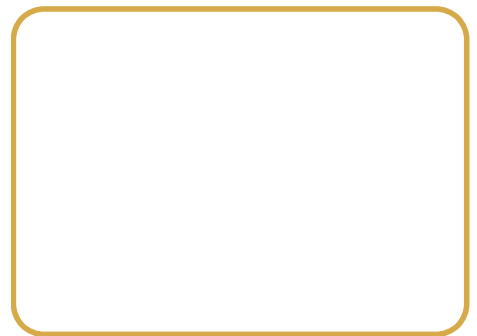
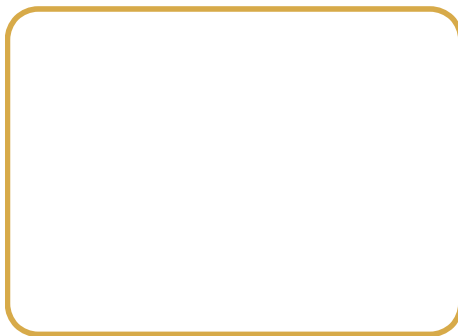
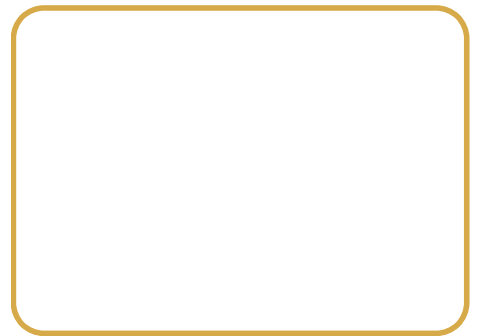
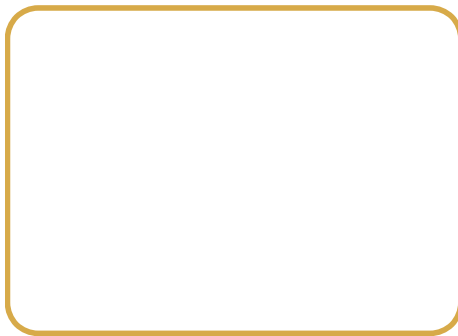
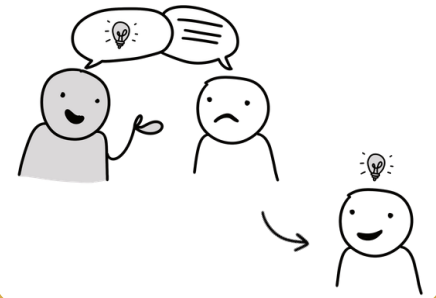




## sociálne poradenstvo

Pomoc človeku,  
ktorý má problém.  
Odborník mu poradí,  
čo má robiť.  
Pomôže mu nájsť riešenie.

Je zadarmo a je dobrovoľné.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO

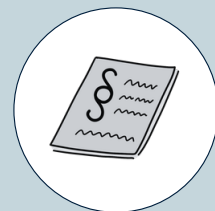


MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Štandard 1.4

## 1.4 KRITÉRIUM

### ODBORNÉ ČINNOSTI



#### ZNENIE

V sociálnych službách robia zamestnanci.

Sú **odborníci**.

Študovali napríklad sociálnu prácu,  
psychológiu alebo učiteľstvo.

Učili sa veľa o človeku.

Vedia,

ako pracovať s ľuďmi.

Aj s ľuďmi s rôznymi ťažkosťami.



Klient sa **sám rozhoduje** o veciach v jeho živote.

Napríklad, či ísť na futbal

alebo do divadla.

Zamestnanci klienta vždy

**rešpektujú a podporujú**.

Vysvetlia mu,

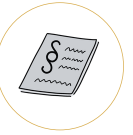
čo potrebuje.

Zamestnanci vedia klientovi poradiť.

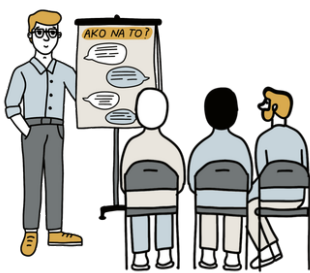
Snažia sa,

aby bol čo najviac samostatný.





Každý človek chce  
a potrebuje niečo iné.  
Pretože **každý človek je iný.**



Zamestnanci majú dosť **vedomostí.**  
Vedia ich dobre používať vo svojej práci.  
Poznajú odborné postupy a pravidlá,  
ktoré musia v práci dodržiavať.  
Pravidelne im o nich hovorí vedúci.

A stále sa učia nové veci.



Zamestnanci **podporujú** aj **rodinu**  
**a blízkych** ľudí klienta.

Aby klient mohol žiť dobrý a nezávislý život  
medzi ľuďmi vo svojom okolí  
- v **komunite.**



Ak si to klient želá,  
môže sa poradiť aj s **inými odborníkmi.**  
Napríklad s právnikom, lekárom  
alebo psychológom.  
Zamestnanci mu s tým pomôžu.



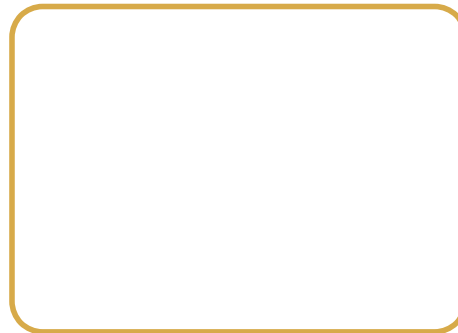
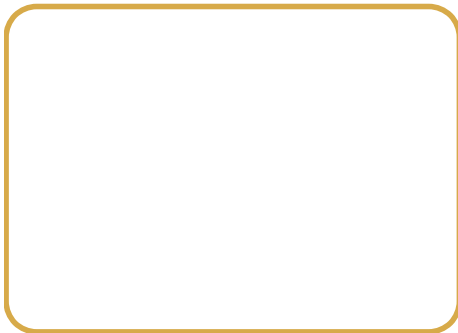
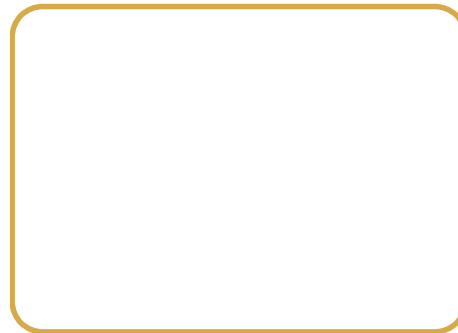
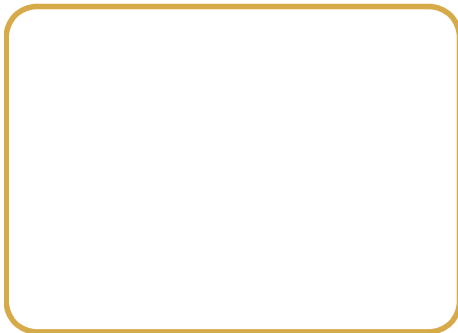
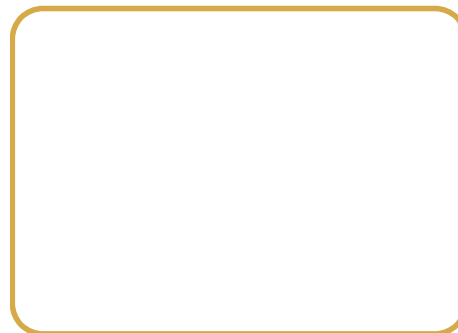
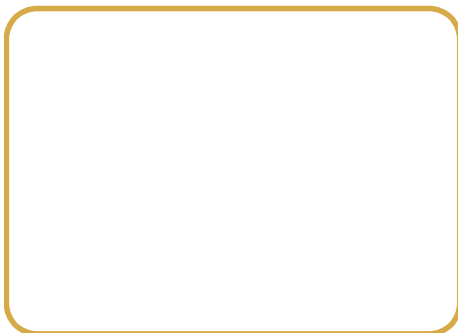
### SLOVNÍK

**vedomosti**

Nové informácie.

Poznatky.

Niečo, čo sa naučím.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO



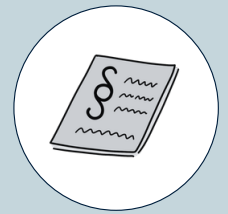
MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Štandard 1.5

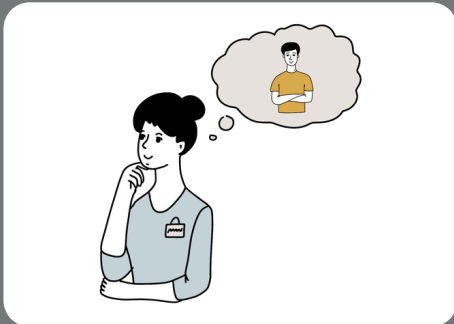
## 1.5 KRITÉRIUM

# INDIVIDUÁLNY PLÁN KLIENTA

## POSTUPY A PRAVIDLÁ PRÁCE S KLIENTOM



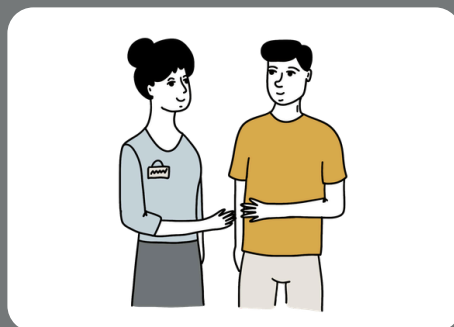
### ZNENIE



Každá **sociálna služba**,  
musí dbať na **individuálne potreby** klienta.



Sociálne služby sa robia  
podľa individuálneho plánu klienta.

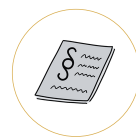


**Individuálny plán** je nástrojom  
na spoluprácu medzi klientom  
a zamestnancami sociálnej služby.



Každý klient má individuálny plán.  
Plán obsahuje jeho **ciele a želania**.

Ďalej ho v tomto texte budeme volať PLÁN.



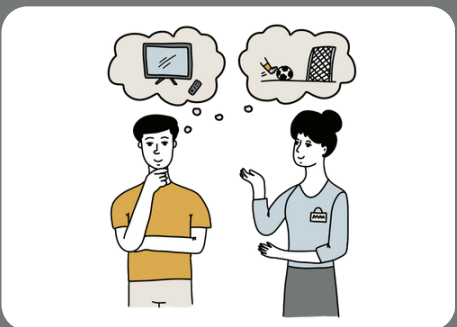
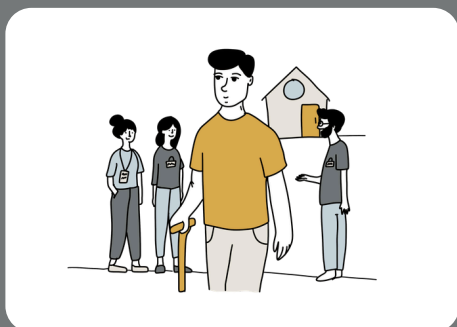
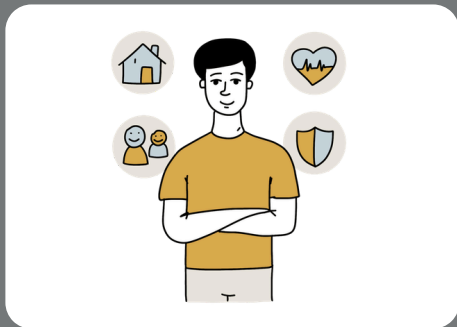
Plán obsahuje aj ciele  
na podporu **nezávislého života**.  
Tiež na podporu duševného zdravia  
a na **prevenciu**.

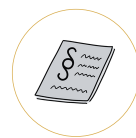
Cieľom plánu je vytvoriť podporu,  
aby mohol klient žiť dobrý **život v komunite**.

Zamestnanci robia všetko preto,  
aby sa klient do komunity naozaj dostal.  
Teda, aby mohol žiť bežný život  
medzi ostatnými ľuďmi.

Aby bol klient čo najviac samostatný.

Zamestnanci klienta podporujú  
aj pri rozhodovaní.  
Klient sa rozhoduje  
podľa jeho želaní.



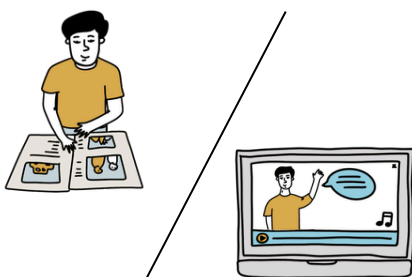


Plán obsahuje rozhodnutia klienta.  
Veci, ktoré sú napísané v pláne,  
sa naozaj robia.

Zamestnanci spolu s klientmi plánujú.  
Potom to spolu aj robia.



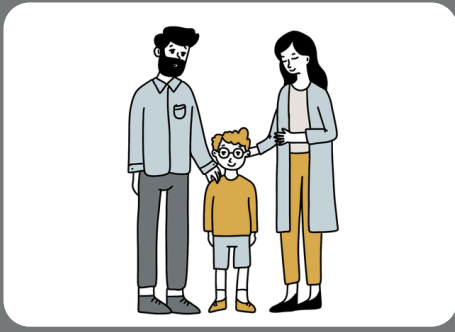
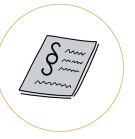
A keď skončia,  
tak sa rozprávajú,  
aké to bolo - hodnotia.  
To znamená,  
že plán je pravidelne **kontrolovaný**.



Plán pre každého klienta je **napísaný**  
alebo nahratý ako **video alebo zvuk**.



Plán je **zrozumiteľný** pre klienta,  
jeho rodinu a komunitu.



Ak je klientom služby dieťa,  
rozhodujúce slovo pri plánovaní  
má aj jeho **rodina**.  
Plán vychádza z potrieb celej rodiny.



Klient si pri plánovaní vyberá  
kľúčového pracovníka.  
Najčastejšie si ho vyberie podľa toho,  
aký majú spolu vzťah  
a či si dobre rozumejú.  
Je to dôležité.  
Iba tak budú dôverovať jeden druhému.



**Kľúčový pracovník** niekedy podporuje  
aj viacero klientov.

Aby ich dokázal podporovať dobre,  
nemôže byť klientov veľa.

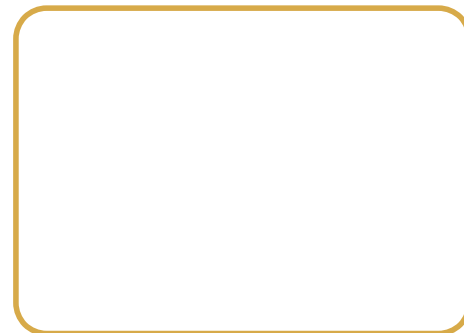
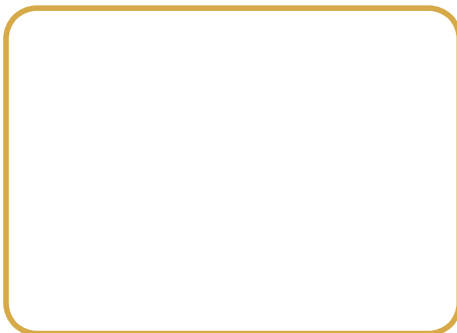
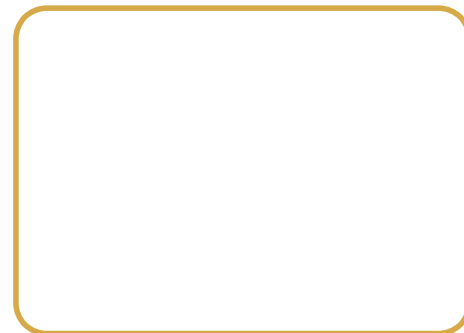
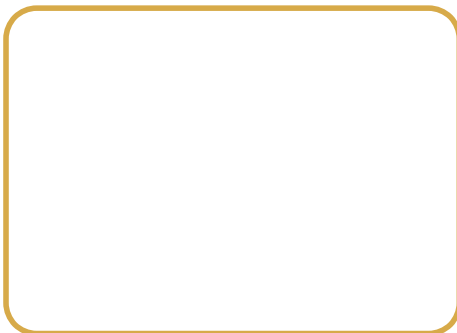
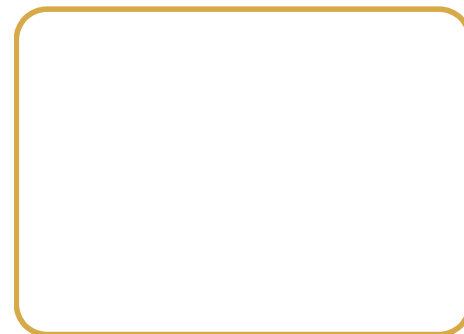
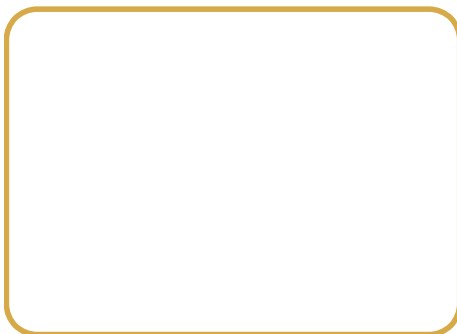
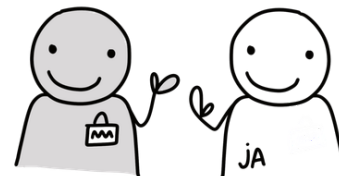
Koľko klientov jeden kľúčový pracovník podporuje,  
závisí od toho,  
koľko podpory každý klient potrebuje.



**klúčový pracovník**

Zamestnanec,  
ktorý pomáha klientovi,  
aby boli presadené  
jeho názory.

Vyberajú sa sami navzájom  
na základe vzťahu,  
ktorý majú.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO

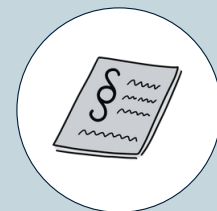


MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Štandard 1.6

## 1.6 KRITÉRIUM

### ROZVOJ A ZAPÁJANIE KLIENTA (AKTIVIZÁCIA) PREPÁJANIE PODPORY (SIEŤOVANIE)

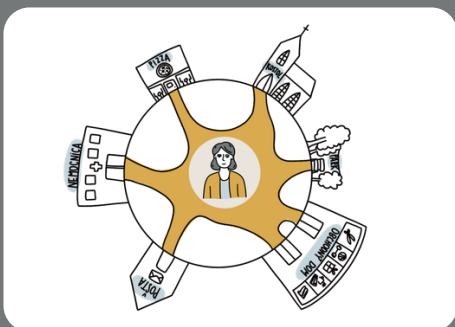


#### ZNENIE



Klient **má právo robiť** rôzne **aktivity**.

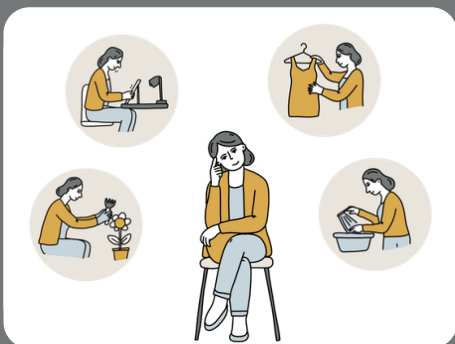
Klient si ich vyberá podľa toho,  
čo má rád a čo potrebuje.



Aktivity klientovi pomáhajú lepšie rozmyšľať,  
učiť sa

a pripraviť sa na prácu alebo školu.

Potom sa cíti lepšie vo svojom živote  
a vo svojej **komunite**.



Aktivity sú vždy **vhodné** pre jeho vek,  
zdravie a **schopnosti**.

Klient sa môže tiež učiť,  
ako sa o seba postarať v bežnom živote.

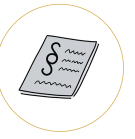


Zamestnanci podporujú aj **vzťahy** klienta.

Spájajú ho s rodinou,  
priateľmi a známymi.

Podľa toho,  
ako chce.

Klienta podporujú  
aj v hľadaní nových priateľov.

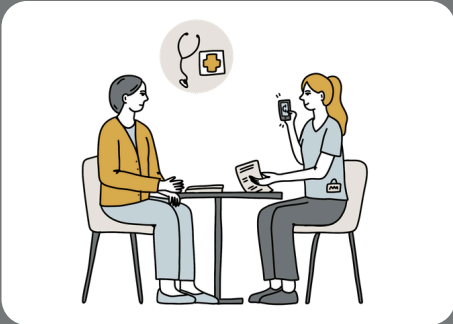


Zamestnanci podporujú klienta,  
keď hľadá  
alebo potrebuje pomoc od **odborníkov.**

Napríklad:

- návšteva lekára
- liečenie
- hľadanie práce
- škola a učenie sa
- stretnutie s psychológom
- domáca ošetrovatelka

Zamestnanci klientovi poradia,  
kam a za kým ísť.  
Vybavia mu stretnutie.  
Môžu ísť s ním.



## 1.6 KRITÉRIUM

### ROZVOJ A ZAPÁJANIE KLIENTA (AKTIVIZÁCIA) PREPÁJANIE PODPORY (SIEŤOVANIE)



#### SLOVNÍK

**aktivita**

Robiť niečo.  
Robiť nejakú prácu.



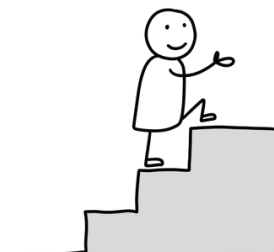
**ošetrovateľ**

Stará sa o niekoho chorého.  
Alebo o zdravie  
iného človeka.  
Lekár mu povie,  
čo má robiť.



**schopnosť**

Vedieť niečo robiť.  
Vedieť sa naučiť  
niečo robiť.



**vhodný**

Dobrý.  
Správny.  
Taký,  
ktorý sa hodí.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou

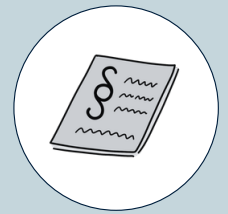


PROGRAM  
SLOVENSKO



MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

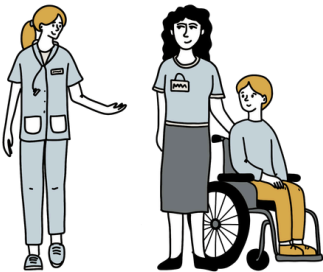
# Štandard 1.7



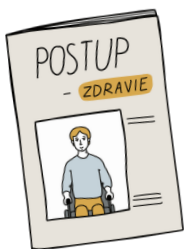
#### ZNENIE



Každý človek má právo  
na **zdravotnú starostlivosť**.



Zamestnanci v tomto klienta podporujú.  
Starajú sa,  
aby klient mohol ísť k doktorovi vždy,  
keď potrebuje.

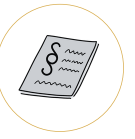


Ak sa zamestnanci o zdravie alebo liečenie  
klienta nevedia postarať sami,  
musia mať **plán** alebo **postup**.

Tento dokument hovorí o presnom postupe,  
**kto a ako sa o zdravie klienta postará.**



Je to napríklad vtedy,  
ak klient potrebuje špeciálne liečenie.  
Keď musí ísť do nemocnice  
alebo do kúpeľov.  
Alebo ak klient potrebuje dlhú liečbu.



## Zdravie človeka je veľmi dôležité.

Zamestnanci majú povinnosť pravidelne s klientmi o zdraví hovoriť.



Zamestnanci klientov podporujú, aby sa o zdraví učili nové veci - aby sa vzdelávali.

Toto **vzdelávanie** sa opakuje pravidelne. Učiť môže niekto zo zamestnancov alebo iný odborník.



Najčastejšie **témy** vzdelávania sú:

- ako sa starať o svoje zdravie
- ako zdravo žiť
- ako sa správne umývať a udržiavať čistotu
- ako predchádzať chorobám



Zamestnanci sa snažia odhaliť choroby u klientov včas.

Klientov si všímajú a pravidelne kontrolujú ich zdravie.

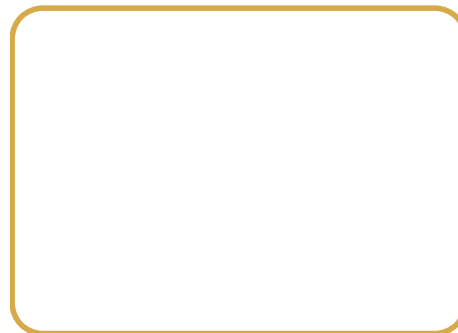
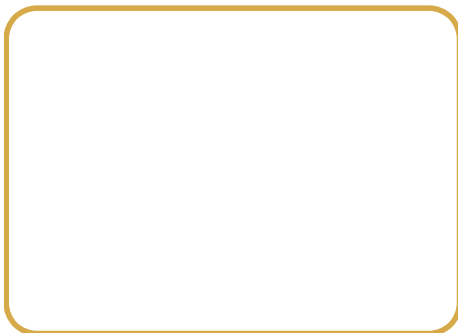
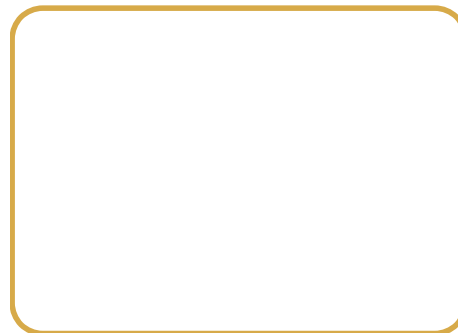
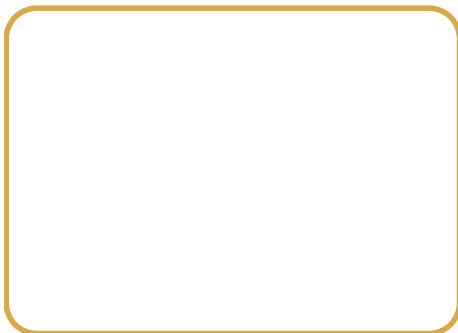
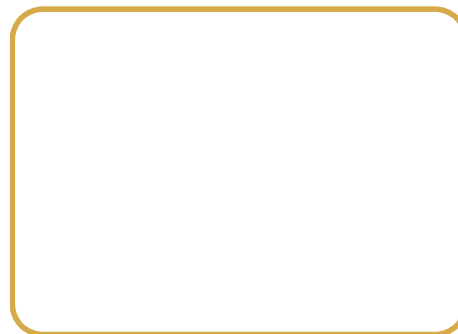
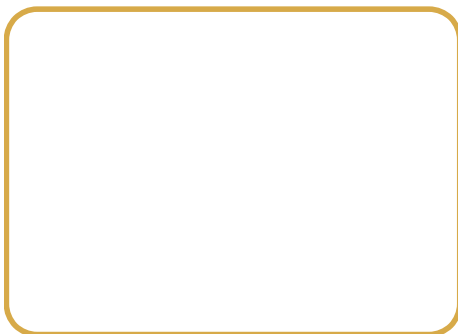
Takéto kontroly sa volajú **prevencia** alebo **skríning**.



**skrining**

Zdravotná kontrola.

Pomáha zistiť,  
či má človek chorobu.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou

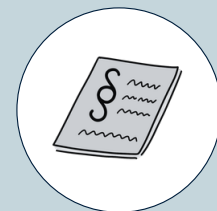


PROGRAM  
SLOVENSKO

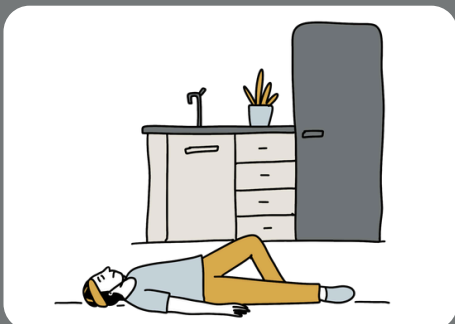


MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Štandard 1.8



#### ZNENIE



**Krízová situácia je nebezpečná udalosť.**

Je to napríklad požiar,  
silné **emócie**  
alebo keď si niekto ublíži.  
Krízová situácia je aj vtedy,  
keď človek potrebuje pomoc hneď.



Každá sociálna služba má **napísané pravidlá.**

Tieto pravidlá pomáhajú,  
keď sa stane kríza.  
Pomáhajú aj kríze predísť.



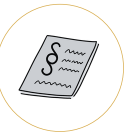
Zamestnanci musia chrániť práva klientov.  
Musia sledovať,  
kde môže vzniknúť problém.

To sú miesta alebo situácie,  
kedy môžu byť práva klientov porušené.



Niekedy má klient svoj **rizikový plán.**

V tomto pláne je napísané,  
čo klientovi pomáha  
a kedy môže byť v nebezpečenstve.



Zamestnanci plán vytvárajú  
**spolu** s klientom,  
jeho rodinou a inými odborníkmi.

Rizikový plán pomáha,  
keď nastane krízová situácia.

V pláne je napísané:

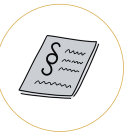
- čo robiť,  
keď má klient krízu
- čo robiť,  
aby klient krízu nemal
- čo sú veci,  
ktoré krízu u klienta vyvolávajú
- čo klientovi v ťažkých chvíľach pomáha

Zamestnanci môžu použiť  
**prostriedky obmedzenia**,  
ak hrozí, že niekto zomrie  
alebo sa mu niečo stane.

Najprv skúsia použiť **netelesné obmedzenie**.

To znamená pokojný rozhovor s klientom  
alebo upútanie jeho pozornosti na niečo iné.





Ak to nestačí  
a hrozí veľké nebezpečenstvo,  
môžu použiť **telesné obmedzenie**.  
To znamená špeciálne **úchopy**,  
presun klienta do bezpečnej miestnosti  
alebo lieky od lekára-psychiatra.

Každé použitie obmedzenia  
**musia zamestanci zapísať**.

Musia o tom povedať aj úradom  
a dôverníkovi (ak ho klient má).

Zamestnanci sa musia učiť,  
**ako klientovi pomôcť bez násilia**.

Napríklad ako klienta upokojiť,  
ako s ním hovoriť.

Tomu sa hovorí **deeskalačné techniky**.

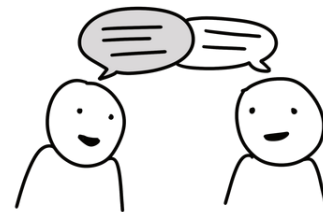




**deeskalačné  
techniky**

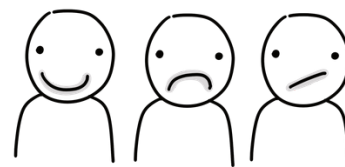
Spôsoby,  
ako upokojiť  
rozrušeného človeka.

Napríklad pokojný rozhovor  
alebo hlboké dýchanie.



**emócie**

To,  
čo cítime vo vnútri  
v sebe.



**krízová situácia**

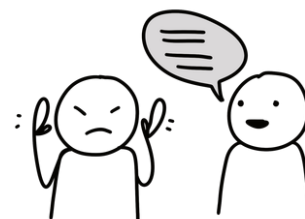
Ťažká a nebezpečná  
chvíľa.

Napríklad požiar, povodeň  
alebo keď je niekto  
veľmi rozrušený.



**netelesné  
obmedzenie**

Keď človeka  
niekto upokojuje  
rozhovorom  
alebo upútaním  
jeho pozornosti.



## rizikový plán

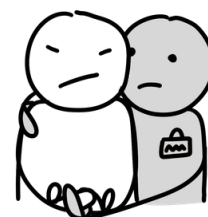
Napísaný návod,  
čo robiť  
v nebezpečnej situácii.

V pláne je napísané,  
čo človeku pomáha  
a čo mu škodí.



## špeciálny úchop

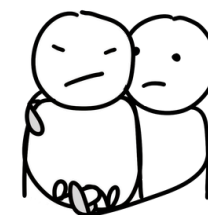
Keď zamestnanec  
drží človeka tak,  
aby obmedzil jeho pohyb.  
Používa sa,  
keď treba človeka zastaviť,  
upokojiť  
alebo mu zabrániť  
ublížiť sebe či iným.



## telesné obmedzenie

Keď človeka niekto  
jemne pridrží rukami.

Alebo keď je zavretý  
v bezpečnej miestnosti.



Vytvorené v rámci národného projektu:

Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).

Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO

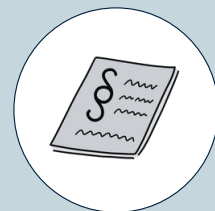


MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

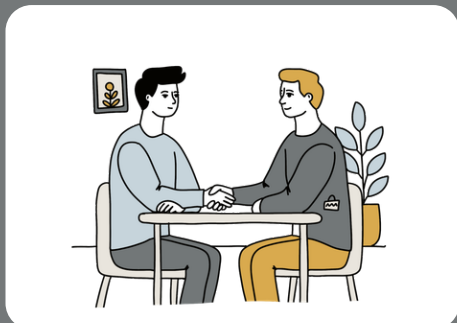
# Štandard 1.9

## 1.9 KRITÉRIUM

### OCHRANA PRED ZLÝM ZAOBCHÁDZANÍM



#### ZNENIE



Každý človek má **právo**,  
**aby sa s ním zaobchádzalo dobre.**

Nikto nesmie druhému človeku ubližovať.  
Nesmie nikoho biť,  
**ponižovať**,  
kričať na neho  
alebo sa k nemu správať zle.

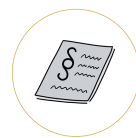


Takéto správanie sa volá  
**zlé zaobchádzanie.**  
Zlé zaobchádzanie **je zakázané.**

Sociálna služba musí mať **pravidlá**,  
ktoré chránia klientov.

Tieto pravidlá musia byť napísané  
podľa zákonov.  
Zamestnanci ich musia poznať.  
Musí ich poznať aj každý klient.





Zamestnanci musia s klientom hovoriť slušne.  
Musia sa ku každému správať dôstojne  
a s úctou.



Nikto nesmie klienta **zneužívať**.  
Nikto ho nesmie **zanedbávať**.  
Nikto sa mu nesmie **vysmievať**.

Takéto správanie **je prísne zakázané**.



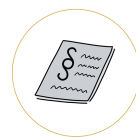
Ak sa klientovi stane niečo zlé,  
zamestnanci mu musia pomôcť.

Klient má právo cítiť sa bezpečne,  
a tiež:

- hovoriť,  
čo sa mu stalo
- na **odbornú pomoc** psychológa,  
lekára alebo právnika



Nikto sa nesmie na klienta hnevať,  
keď povie pravdu.



Ak niekto s klientom zle zaobchádza,  
musí byť za to potrestaný.



Môže dostať výpoveď.

Môže to riešiť polícia, inšpekcia  
alebo súd.

Takýto človek už **nesmie pracovať  
v sociálnych službách.**



Každý človek má **právo povedať,**  
ak sa mu **niečo nepáči.**

Každý človek má **právo požiadať o pomoc.**



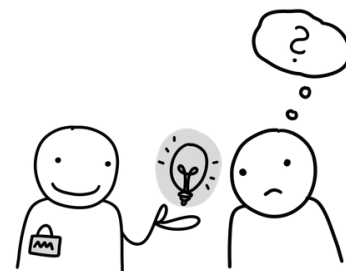
Každý človek má **právo byť v bezpečí,**  
bez strachu  
a cítiť sa dobre.



#### odborná pomoc

Pomoc od ľudí, ktorí sa v niečom dobre vyznajú.

Napríklad lekár, právnik alebo sociálny pracovník.



#### ponižovať

Robiť veci, aby sa druhý človek cítil zle.

Napríklad sa mu vysmievať.



#### zanedbávanie

Keď sa niekto nestará o človeka, ktorý potrebuje pomoc.

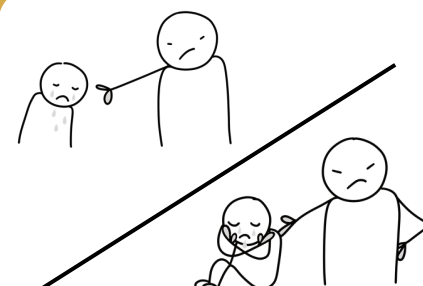
Napríklad mu nedá jesť alebo sa s ním nerozpráva.



#### zlé zaobchádzanie

Keď niekto ubližuje inému človeku.

Napríklad ho bije, kričí na neho alebo ho ponižuje.



## zneužívanie

Keď niekto núti  
iného človeka robiť veci,  
ktoré nechce.

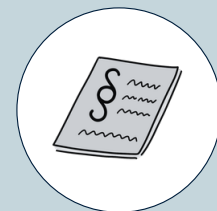
Alebo keď niekto človeka  
využíva  
a má z toho niečo pre seba.



# Štandard 1.10

## 1.10 KRITÉRIUM

### ZISŤOVANIE SPOKOJNOSTI A PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ



#### ZNENIE



Klient má **právo povedať svoj názor**.

Zamestnanci musia klientov informovať,  
ako môžu bezpečne povedať svoj názor.



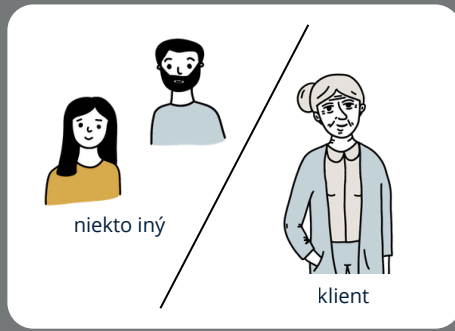
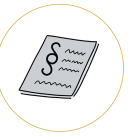
Klient má právo hovoriť,  
čo sa mu na službách páči a čo nie.

Ak **klient** povie,  
že je **nespokojný**,  
zamestnanci ho za to nesmú nijako potrestať.  
**Nikto klientovi nesmie ublížiť.**

Zamestnanci sa musia **pravidelne pýtať**,  
ako sa klient v službe má  
a či je **spokojný**.

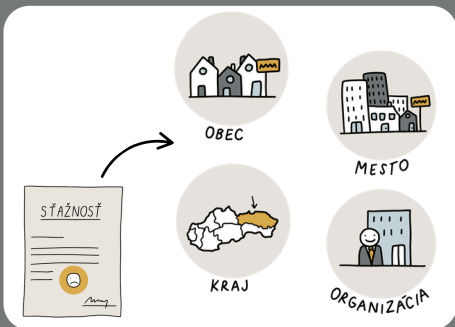


Keď si človek myslí,  
že v sociálnej službe klientovi ublížili,  
môže podať **sťažnosť**.



Sťažnosť môže podať:

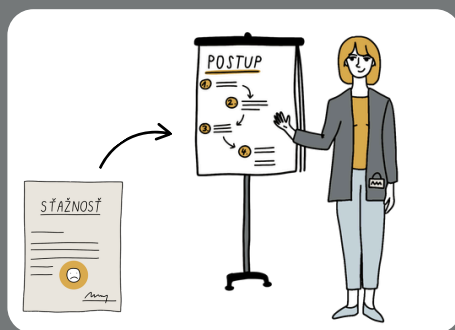
- klient sám
- niekto iný,  
kto chce klientovi pomôcť



Sťažnosť sa podáva na sociálnu službu alebo na toho, kto ju zriadil.

To znamená založil.

Napríklad obec, mesto, kraj alebo **organizácia**.



Zamestnanci musia klientovi vysvetliť, ako môže **podať sťažnosť**.

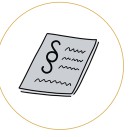
Tento postup musí byť zrozumiteľný a bezpečný.

Človek môže pri sťažnostiach a **podnetoch** požiadať o pomoc aj iné úrady alebo organizácie.



Tieto organizácie **chránia ľudské práva**.

Ich úlohou je pomáhať ľuďom, ktorých práva boli porušené.



Zamestnanci musia klienta informovať,  
že má právo na **právne poradenstvo**.

Ak klient chce,  
môže hovoriť s **právnikom**.

Zamestnanci musia zabezpečiť,  
aby sa klient s právnikom mohol stretnúť.  
Na rozhovor musia mať súkromie.

## 1.10 KRITÉRIUM

### ZISŤOVANIE SPOKOJNOSTI A PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ



## SLOVNÍK

### ľudské práva

Sú základné práva a slobody, ktoré má každý človek, odkedy sa narodil.

Nezáleží na tom, aký má vek, pohlavie, zdravie, vieru, pôvod ani na iných veciach.



### podnet

Nápad na zlepšenie.

Upozornenie na problém.

Žiadosť o pomoc.



### právne poradenstvo

Pomoc od právnik.

Keď človek potrebuje vysvetliť zákony.

Alebo brániť svoje práva.



### právnik

Človek, ktorý pozná zákony a pravidiel.

Je to jeho práca.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou

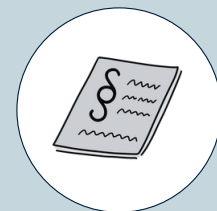


PROGRAM  
SLOVENSKO



MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Štandard 1.11



#### ZNENIE

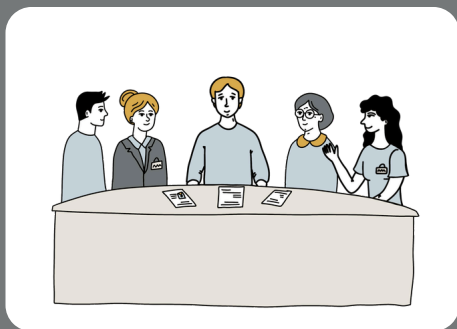
#### Zamestnanci dávajú ľuďom jasné a pravdivé informácie.

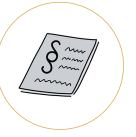
Informácie sú hlavne pre záujemcu o službu, klienta, jeho rodinu ale aj pre iných ľudí. Informácie sú pre každého ľahko dostupné.

Zamestnanci komunikujú tak, aby im všetci dobre rozumeli. Používajú slová, obrázky, gestá a ďalšie spôsoby komunikácie. Vyberú spôsob, ktorý klientovi najviac vyhovuje. Sú na to dobre pripravení a vyškolení.

Komunikácia je partnerská a férová. Všetci ľudia majú rovnaké práva a rešpektujú sa navzájom. Volá sa to **rovnaké zaobchádzanie**.

Zamestnanci hovoria s klientom a s jeho blízkymi o tom, akú podporu a starostlivosť mu vedia dať.





Zamestnanci dajú klientovi informácie, akú podporu môže dostať aj v oblasti **zdravia**. Klient sa potom slobodne rozhodne, či túto podporu chce.

Zamestnanci ľuďom dávajú najnovšie informácie o tom, či je v službe miesto a aké sú v nej podmienky.

Tiež dávajú klientom a ich blízkym informácie, aké najnovšie služby sú a ako sa poskytujú.

Zamestnanci sa starajú o to, aby klient dostal svoje **osobné informácie**.

Informácie dostane:

- zrozumiteľne (tak, aby im rozumel)
- v správny čas (keď to potrebuje)
- na vhodnom mieste (kde má **súkromie**)

Informácie klientovi dáva zamestnanec, ktorý má na to skúsenosti a vie, ako klienta podporiť.





**gesto**

Pohyb ruky, hlavy alebo tela, ktorým človek niečo ukazuje.



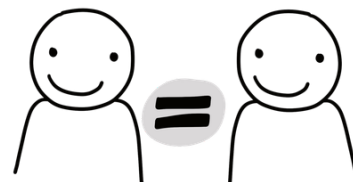
**osobné informácie**

Informácie o mne.  
Napríklad meno a priezvisko, vek, adresa, dátum narodenia a iné.



**rovnaké zaobchádzanie**

So všetkými ľuďmi sa jedná spravodlivo.  
Každý človek má rovnaké práva. Nikto nie je viac a nikto nie je menej.



**súkromie**

To, čo patrí len mne. Nikto ďalší o tom nemusí vedieť.  
Aj správa alebo rozhovor. A aj priestor, kde sa môžem zamknúť.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

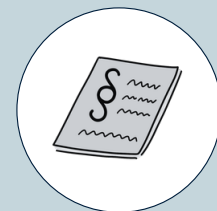
[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



# Štandard 1.12

## 1.12 KRITÉRIUM

### SLOBODA KOMUNIKÁCIE A SÚKROMIE



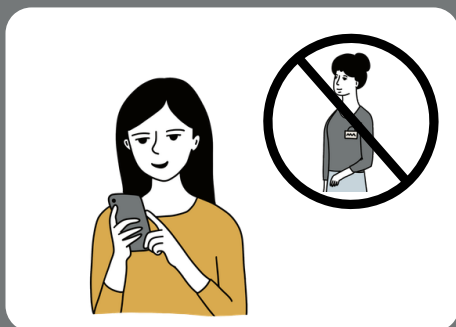
#### ZNENIE



**Každý klient má právo komunikovať,**  
ako potrebuje.

Aj keď býva v **sociálnej službe.**

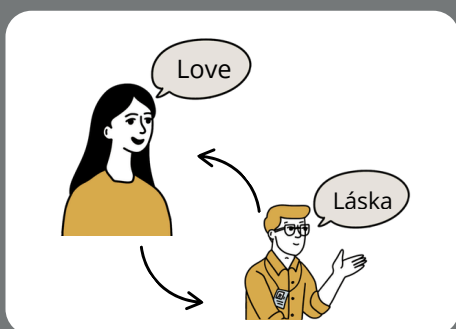
Klient môže rozprávať, telefonovať, písať e-maily  
alebo používať internet.



Pritom má **právo na súkromie.**

Zamestnanci nesmú čítať jeho správy  
ani počúvať, čo hovorí.

Nesmú ho pri komunikácii rušiť.



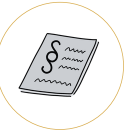
Klient komunikuje v **jazyku,**  
ktorý si sám vyberie.

Ak klient chce a potrebuje,  
zamestnanci ho pri komunikácii podporujú.

Napríklad zavolajú **tlmočníka.**



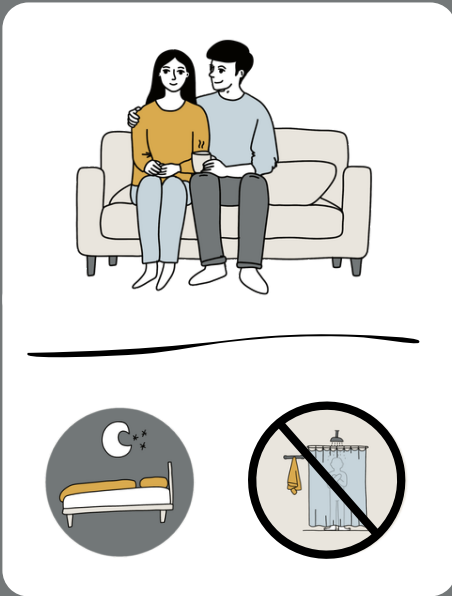
Klient má právo povedať  
alebo inak vyjadriť,  
čo naozaj chce  
a čo potrebuje.



Klient si môže vybrať,  
kto za ním príde na **návštevu**.

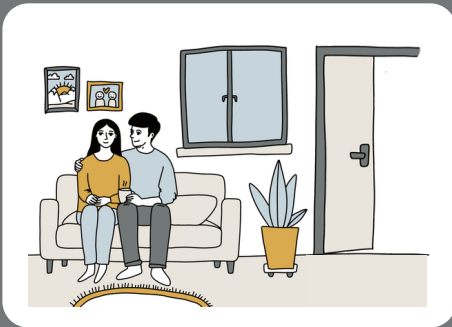
Návštevy:

- sa správajú ohľaduplne a s úctou k druhým
  - rešpektujú nočný klud
  - rešpektujú súkromie iných klientov
- Napríklad vtedy,  
keď sa druhí umývajú alebo prezliekajú.



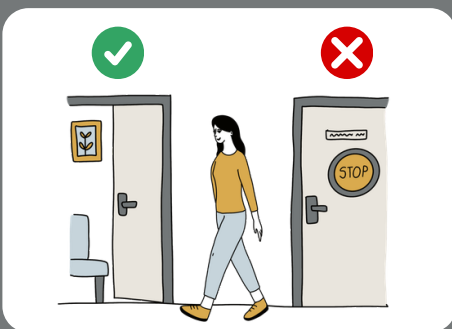
Každý človek má svoj **osobný priestor**.

To je napríklad jeho izba alebo posteľ.  
Zamestnanci aj iní ľudia to musia rešpektovať.



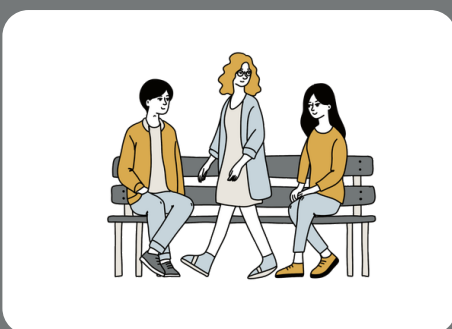
Klient sa môže v zariadení **voľne pohybovať**.

Sú však aj miesta,  
kam klient chodiť nemá.  
Napríklad izby iných klientov.  
Alebo miesta len pre zamestnancov.  
Môže tam ísť,  
len ak mu to zamestnanci dovoľia.



Klienti sa môžu spolu stretávať.

Aj s mužmi,  
aj so ženami.





**návšteva**

Keď za mnou niekto príde.

Napríklad rodina  
alebo kamarát.



**osobný priestor**

Miesto alebo veci,  
ktoré sú iba moje.  
Napríklad izba, posteľ  
alebo oblečenie.

Ostatní to musia rešpektovať.



**súkromie**

To,  
čo patrí len mne.  
Nikto ďalší o tom  
nemusí vedieť.

Aj správa alebo rozhovor.  
A aj priestor,  
kde sa môžem zamknúť.



**tlmočník**

Človek,  
ktorý prekladá  
z jedného jazyka  
do druhého.

Môže to byť aj tlmočník  
do posunkového jazyka.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou

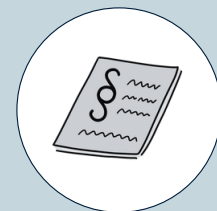


PROGRAM  
SLOVENSKO



MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Štandard 1.13



#### ZNENIE

**Každý človek má právo žiť nezávisle.**

Zamestnanci podporujú klientov, aby žili samostatne.

Zamestnanci hovoria s klientmi o tom, ako môžu získať **peniaze** na **nezávislý život** a pomáhajú im s tým.

Zamestnanci hovoria s klientmi o možnostiach **bývania**.

Tiež o peniazoch, ktoré na to potrebujú.

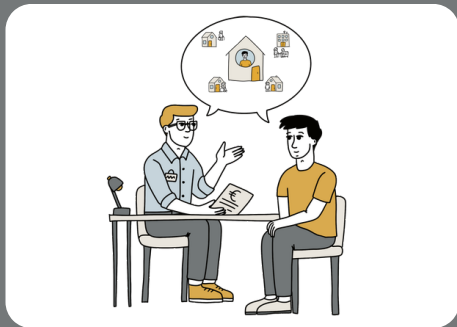
Pomáhajú klientom nájsť dobré a bezpečné bývanie v komunite.

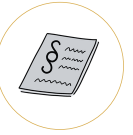
Zamestnanci podporujú klientov, aby sa ďalej **vzdelávali**.

Pomáhajú im nájsť **platenú prácu**.

Zamestnanci podporujú klientov, aby mohli **voliť**.

Vysvetľujú im, ako prebiehajú voľby.





Zamestnanci podporujú klientov,  
aby sa zapájali do **verejného života**.

Napríklad,

aby hovorili o svojich názoroch na stretnutiach  
alebo boli členmi rôznych skupín.



Zamestnanci podporujú klientov,  
ak chcú byť v **politickej strane** alebo v **cirkvi**.

Pomáhajú im aj vtedy,

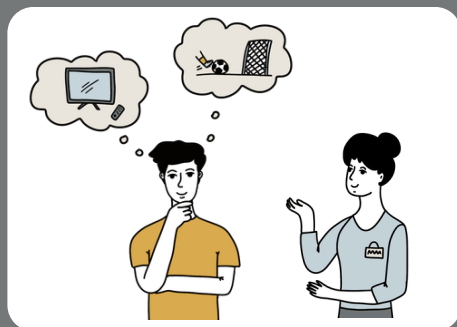
ak chcú byť členmi organizácie  
pre ľudí so zdravotným postihnutím.



Klienti majú **právo chodiť na akcie,**  
**ktoré ich bavia.**

Napríklad do kina, do divadla, na koncert  
alebo na futbal.

Zamestnanci ich v tom podporujú.



Zamestnanci ponúkajú klientom  
rôzne aktivity a akcie.

Akcie sú v službe aj mimo nej.

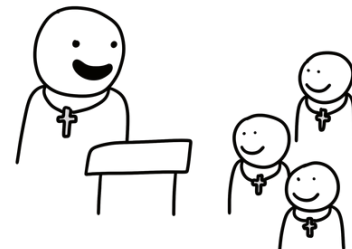




**cirkev**

Je to spoločenstvo ľudí, ktorí veria v nejakého boha alebo bohov.

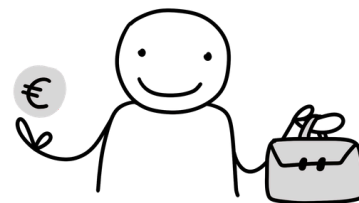
Spolu sa modlia podľa rovnakých pravidiel.



**platená práca**

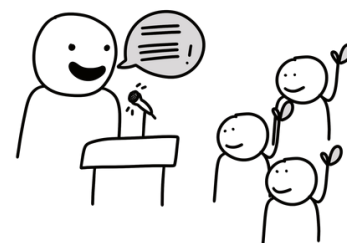
Človek pracuje a za svoju prácu dostáva výplatu.

Teda peniaze na účet alebo v hotovosti.



**politická strana**

Skupina ľudí, ktorí chcú rozhodovať o tom, ako bude fungovať štát – napríklad školy, nemocnice alebo dôchodky. Spoločne pripravujú návrhy, ako zlepšiť život ľudí.



**verejný život**

Človek je súčasťou života okolo seba – v meste, na dedine, v spoločnosti. Môže sa rozhodovať, pomáhať, hovoriť svoj názor.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

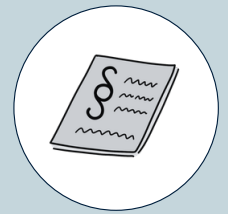
[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



# Štandard 1.14

## 1.14 KRITÉRIUM

### PRÁVO NA UPLATŇOVANIE SPÔSOBILOSTI NA PRÁVNE ÚKONY



#### ZNENIE



Zamestnanci podporujú klientov  
v používaní **spôsobilosti na právne úkony.**

Spôsobilosť na **právne úkony** znamená,  
že človek môže robiť dôležité rozhodnutia sám.

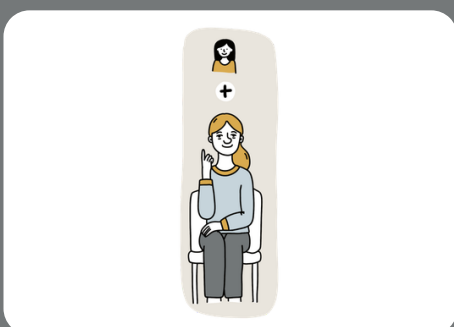
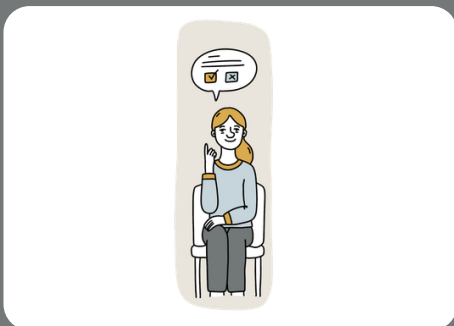
Napríklad:

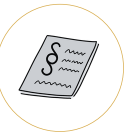
- môže podpísať zmluvu
- môže si niečo kúpiť
- môže niečo vybaviť na úrade

Človek sa môže **rozhodnúť sám za seba.**

Niektorí klienti môžu rozhodovať sami za seba  
**vo všetkých veciach.**

Sú klienti,  
ktorí môžu rozhodovať sami za seba  
**iba v niektorých veciach.**





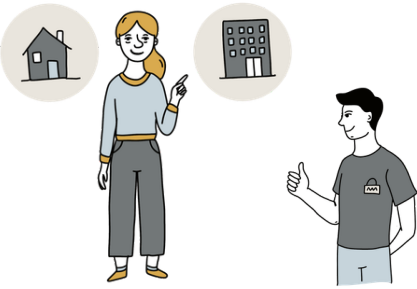
Sú klienti,  
ktorí **nemôžu za seba rozhodovať vôbec.**



Klient môže požiadať **súd**,  
aby mu vrátil právo rozhodovať sám za seba.  
Zamestnanci ho v tom podporujú.



Zamestnanci sa ku klientovi správajú slušne  
a s úctou.  
Zamestnanci berú rozhodnutie klienta vážne  
a jeho názor **rešpektujú.**



Niekedy sa klient nevie rozhodnúť,  
alebo je to pre neho ťažké.  
Vtedy ho v rozhodovaní  
môžu podporiť zamestnanci.



Pri rozhodovaní môže klienta podporiť  
aj **člen rodiny** alebo **dôverník.**



Dôverník je človek,  
ktorého si klient vyberie a verí mu.  
S dôverníkom sa radí pri rozhodovaní.  
(Viac o dôverníkovi je napísané v štandarde 1.15.)



### SLOVNÍK

**právne úkony**

Rozhodnutia  
urobené podľa zákonov.

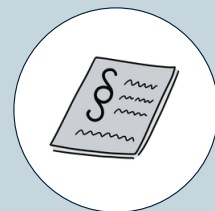


**spôsobilosť  
na právne úkony**

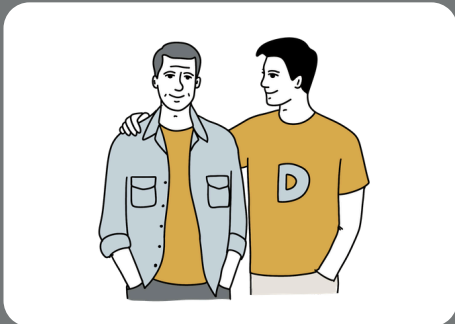
Človek môže robiť  
dôležité rozhodnutia  
sám.



# Štandard 1.15



#### ZNENIE



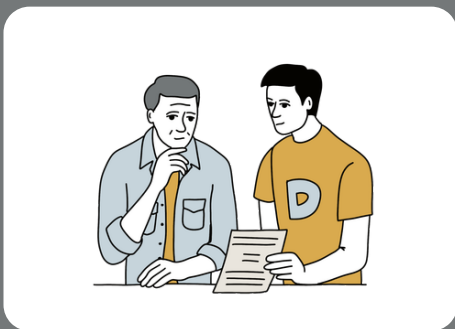
Klient si môže vybrať dôvernú osobu.

Je to **osoba**,

**ktorej verí**

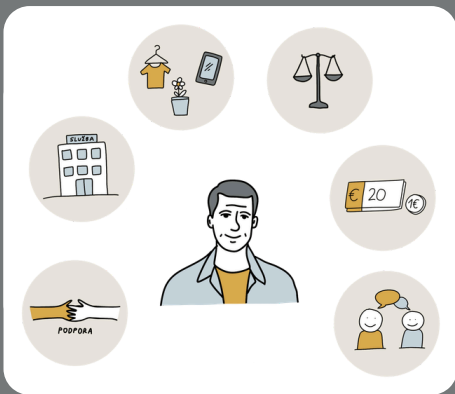
**a radí sa s ňou.**

Táto osoba sa volá **dôverník.**



Klient sa s dôverníkom radí

**o svojich rozhodnutiach.**



Dôverník pomáha klientovi rozhodovať:

- o jeho **podpore**
- o jeho sociálnej službe
- o jeho osobných veciach
- o právnych veciach
- o peniazoch
- o ďalších veciach

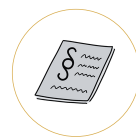


Zamestnanci **rešpektujú**

a uznávajú osobu,

ktorú si klient vybral ako dôverníka.

Zamestnanci berú dôverníka vážne.



Zamestnanci spolu s dôverníkom pomáhajú:

- aby klient vedel svoje rozhodnutia dobre pomenovať
- aby sa rozhodnutia klienta splnili

**Poznámka:**

*Toto neplatí pre každú sociálnu službu.*

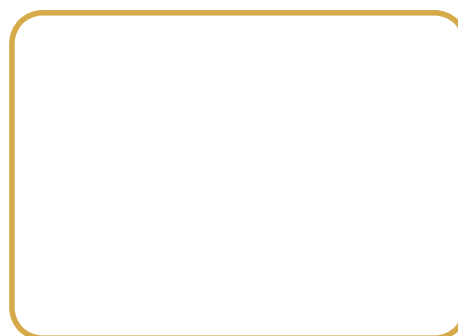
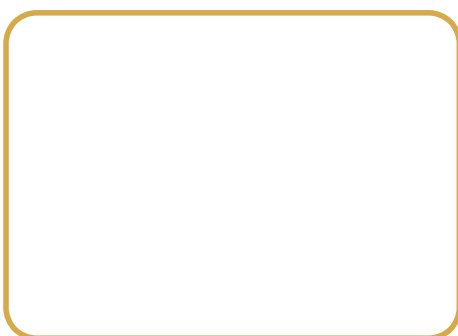
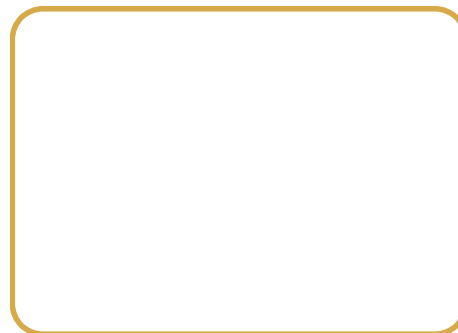
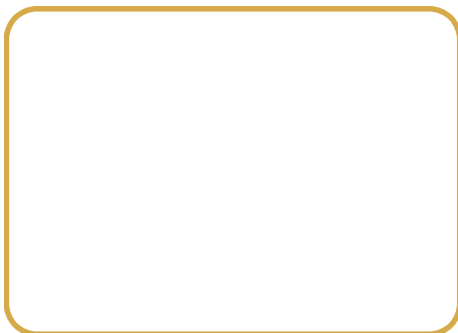
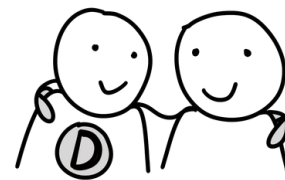
*Pre viac informácií sa pozrite do Prílohy 2.*



**dôverník**

Človek,  
ktorému klient verí  
a radí sa s ním.

Píše sa o ňom v zákone.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO

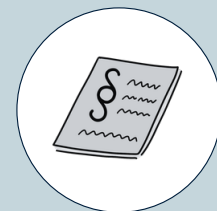


MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

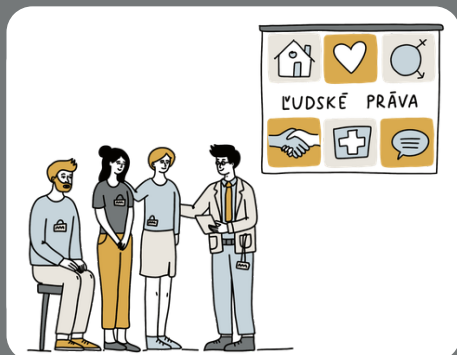
# Štandard 2.1

## 2.1 KRITÉRIUM

### VZDELÁVANIE O ĽUDSKÝCH PRÁVACH



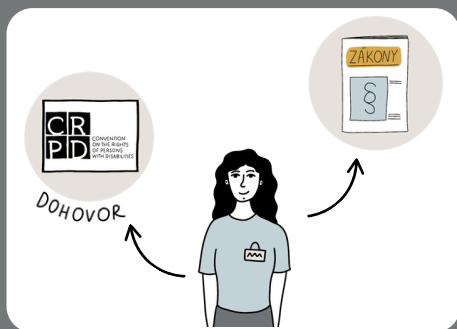
#### ZNENIE



Zamestnanci vedia,  
čo sú **ľudské práva a slobody**.

Pravidelne sa o nich učia.

Majú ich aj napísané.



Zamestnanci poznajú dôležité dokumenty  
o ľudských právach na Slovensku  
a v iných krajinách.



**Odborní zamestnanci** sociálnej služby

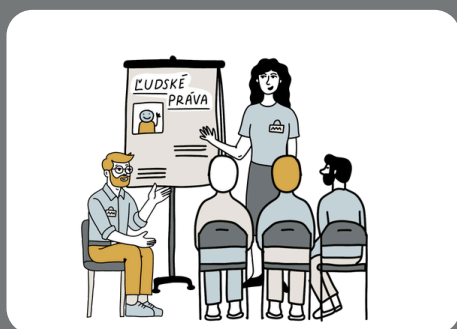
robia svoju prácu dobre.

Vedia,

ako podporovať klientov.

Rozumejú **sociálnemu poradenstvu**

a **sociálnej rehabilitácii.**



Odborní zamestnanci sa učia

**nové veci o ľudských právach a slobodách,**

aby svoju prácu robili čo najlepšie.



## SLOVNÍK

**odborný  
zamestnanec**

Človek,  
ktorý pracuje  
v sociálnej službe  
a má na to vzdelanie  
a skúsenosti.



**sociálna  
rehabilitácia**

Pomáha človeku naučiť sa  
veci do života.  
Napríklad:

- ako sa o seba postarať
- ako si navariť
- ako sa rozprávať  
s inými ľuďmi

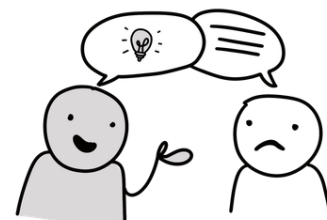


**sociálne  
poradenstvo**

Pomoc človeku,  
ktorý má problém.

Odborník mu poradí,  
čo má robiť.  
Pomôže mu nájsť riešenie.

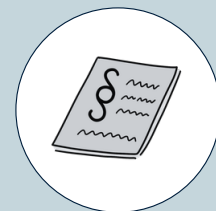
Je zadarmo a je dobrovoľné.



## Štandard 2.2

## 2.2 KRITÉRIUM

### ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA



#### ZNENIE

Každá **sociálna služba** musí mať napísané, aký je v nej **počet zamestnancov**.

Tiež, ako sa v nej zamestnanci delia podľa toho, čo robia.

Napríklad vedenie, odborníci, opatrovatelia, pomocný personál.

Toto rozdelenie sa volá

**štruktúra zamestnancov**.

Zamestnancov v službe musí byť **dost**.

Ich počet závisí od viacerých vecí:

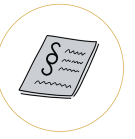
- koľko je tam klientov
- koľko podpory klienti potrebujú a ako ich chcú zamestnanci podporovať
- aké má sociálna služba ciele

Zamestnanci musia mať potrebné vzdelanie. Musia vedieť klientom poskytnúť podporu, akú potrebujú.

Hovoríme tomu

**napĺňanie individuálnych potrieb**.





Zamestnanci niekedy podporujú aj viacerých klientov.

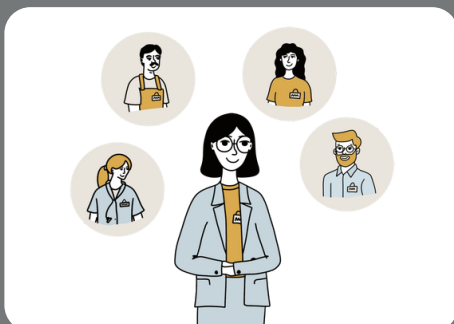
Koľko klientov podporuje jeden zamestnanec, závisí od podpory, ktorú títo klienti potrebujú.



Aby zamestnanci mohli poskytovať kvalitnú podporu, nesmú mať príliš veľa klientov.



**Zamestnanci s klientami individuálne spolupracujú.**



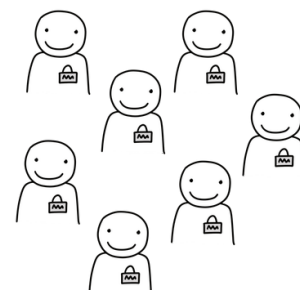
V tíme musí byť aj dosť odborníkov – napríklad sociálny pracovník a iní. Nestačí len pomocný personál a zamestnanci, ktorí pracujú s papiermi.



### počet zamestnancov služby

Koľko ľudí pracuje v sociálnej službe.

Musí ich byť dosť na to, aby sa mohli klientom dobre venovať.



### pomocný personál

Zamestnanci, ktorí pomáhajú s bežnými vecami.

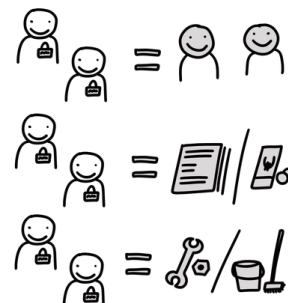
Napríklad upratovanie alebo podávanie jedla.



### štruktúra zamestnancov

Rozdelenie zamestnancov podľa toho, čo robia.

Napríklad vedenie, odborníci, opatrovatelia, pomocný personál.



Vytvorené v rámci národného projektu:

Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).

Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

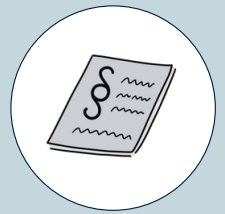
[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



## Štandard 2.3

## 2.3 KRITÉRIUM

### NOVÍ ZAMESTNANCI



#### ZNENIE



V sociálnych službách  
na niektorých pozíciách  
pracujú len ľudia,  
ktorí na to majú **vzdelanie**.

Napríklad sociálnu prácu, psychológiu  
alebo opatrovateľský kurz.



Zamestnanci musia mať **dobré vlastnosti  
na prácu s ľuďmi**.

Napríklad vedia počúvať  
a podporiť druhého človeka.  
Správajú sa k ľuďom s úctou.

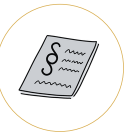


Nový zamestnanec musí byť  
do práce zaškolený.

Učí sa,  
ako robiť svoju prácu čo najlepšie.  
Vedúci a kolegovia  
novému zamestnancovi pomáhajú.  
Volá sa to **adaptačný proces**.



Adaptačný proces má svoje pravidlá.  
Zamestnanci ich majú napísané,  
aby im každý rozumel.



Nový zamestnanec nie je pri zaškoľovaní sám. Vedúci mu prideli skúseného kolegu, ktorý mu prvé tri mesiace **radí** a **podporuje ho**.

Každý nový zamestnanec má svoj vlastný **plán zaškolenia**. V ňom je napísané všetko, čo sa zamestnanec musí naučiť, aby robil svoju prácu čo najlepšie.

Kolegovia mu pritom pomáhajú.





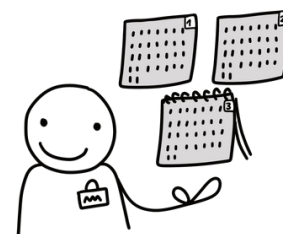
## SLOVNÍK

**adaptačný proces  
(v práci)**

Sú to prvé mesiace v práci.

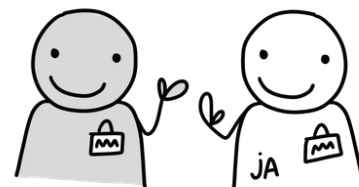
Nový zamestnanec sa učí,  
ako robiť svoju prácu.

Pomáhajú mu v tom  
jeho kolegovia.



**kolega**

Iný zamestnanec,  
ktorý pracuje tam,  
kde ja.



**zaškolenie**

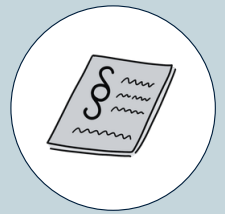
Keď novému  
zamestnancovi v práci  
pomáha skúsenejší kolega.



## Štandard 2.4

## 2.4 KRITÉRIUM

### ĎALŠIE VZDELÁVANIE ZAMESTNANCOV A ICH HODNOTENIE



#### ZNENIE



Zamestnanci majú **plán vzdelávania**  
a ich **ďalšieho rozvoja**.

V pláne je napísané,  
o čom sa zamestnanci budú vzdelávať.



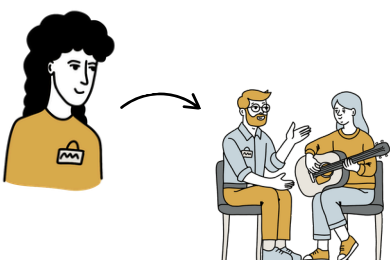
Vzdelávanie pomáha zamestnancom  
robiť ich prácu lepšie.

Potom vedia lepšie podporovať klientov.



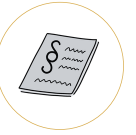
Zamestnanci sú pravidelne **hodnotení**.

Hodnotenie znamená,  
že vedúci zistí,  
ako zamestnanec pracuje.  
A či niečo treba zlepšiť alebo naopak.  
Či niečo robí výborne  
a mohli by to tak robiť aj iní.



Vedúci hodnotí,  
ako zamestnanec spolupracuje s klientmi,  
ktorých podporuje.

**Hodnotenie** pomáha zlepšiť kvalitu služby.



## Každý zamestnanec má svoje pracovné ciele.

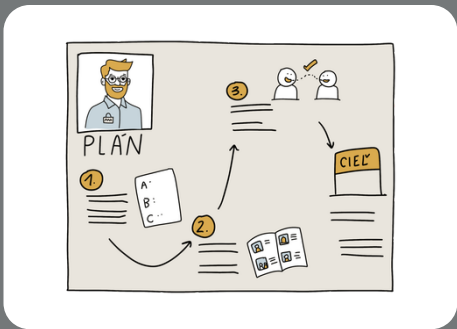
Cieľ vyzerá napríklad takto:

Chcem sa naučiť lepšie **komunikovať** s klientmi.



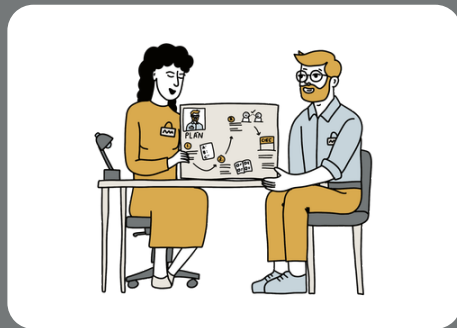
Každý zamestnanec má svoj **vlastný plán** ďalšieho vzdelávania.

Tento plán musí byť napísaný a musí sa s ním pracovať.



Plán sa môže meniť podľa toho, čo zamestnanec práve potrebuje.

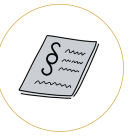
Zamestnanci si spoločne plán kontrolujú. Kontrolu musia urobiť aspoň raz za dva roky.



Zamestnanci chodia na školenia a vzdelávania.

Tieto vzdelávania tiež patria do ich **individuálneho plánu vzdelávania.**





Zamestnanci majú prístup  
k najnovším informáciám.

Vedia,  
čo je nové v zákonoch a pravidlách,  
ktoré sa týkajú sociálnych služieb.



O všetkých dôležitých zmenách  
musí zamestnancom povedať  
vedúci alebo riaditeľ.

## 2.4 KRITÉRIUM

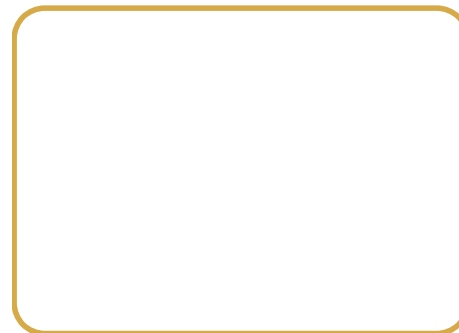
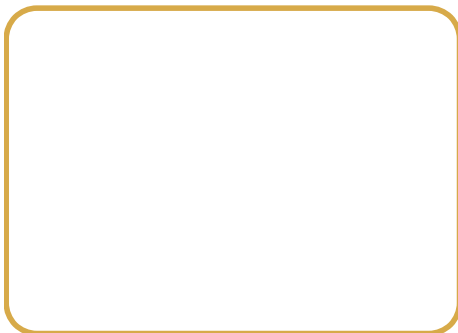
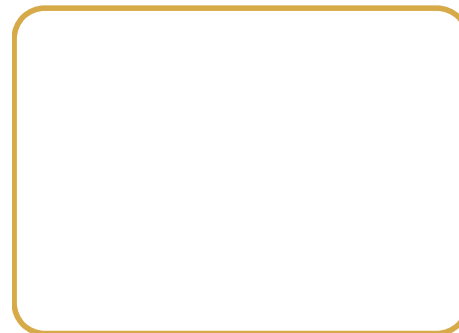
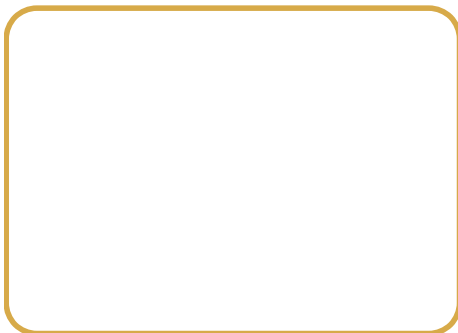
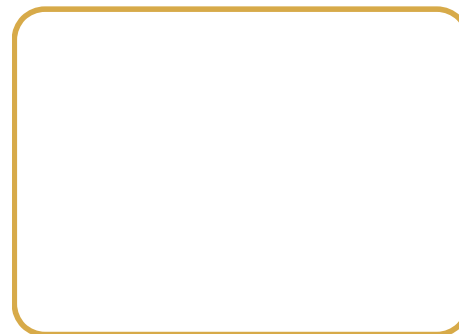
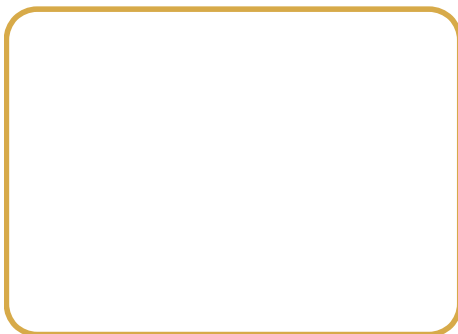
### ĎALŠIE VZDELÁVANIE ZAMESTNANCOV A ICH HODNOTENIE



#### SLOVNÍK

**individuálny plán  
vzdelávania**

Plán každého  
zamestnanca,  
ako sa bude  
ďalej vzdelávať.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou

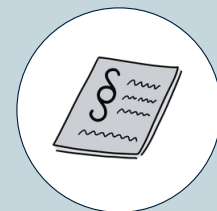


PROGRAM  
SLOVENSKO



MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Štandard 2.5



#### ZNENIE



Zamestnanci majú napísaný **program supervízie.**

Je to plán, kedy, ako a pre koho sa supervízia urobí.

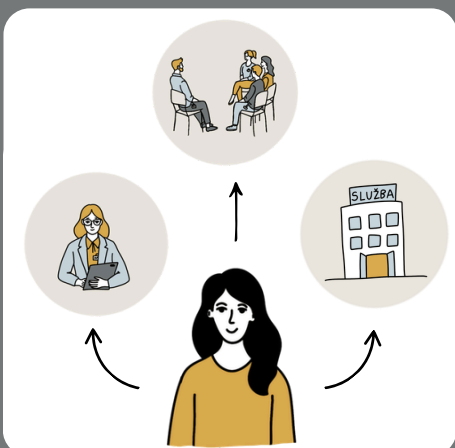
Zamestnanci program dodržiavajú a hodnotia.



Supervíziu robí odborník – **supervízor.**

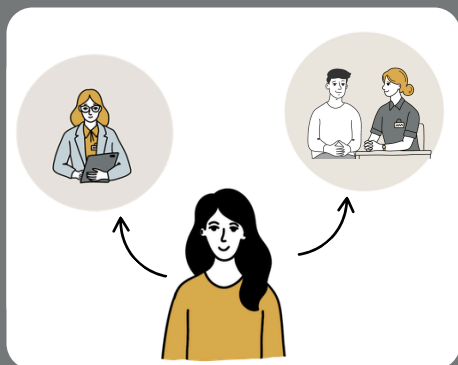
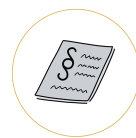
Najčastejšie je to človek zvonku, nepracuje v službe.

Supervízia sa robí pravidelne.



Supervízia sa robí:

- pre jedného zamestnanca  
Volá sa **individuálna.**
- pre skupinu zamestnancov  
Volá sa **skupinová.**
- pre celú **organizáciu**  
Volá sa supervízia **organizácie.**



Supervízia sa robí pre zamestnancov,  
ktorí:

- sú vedúci
- pracujú s klientami

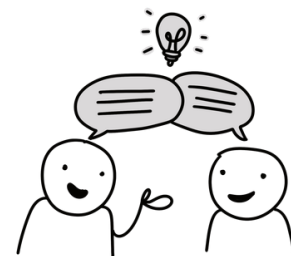
**Poznámka:**

*Toto platí pre niektoré sociálne služby,  
pozrite v Prílohe 2.*



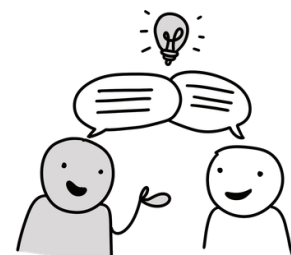
**supervízia**

Pomoc zamestnancom alebo organizácii, aby robili svoju prácu lepšie.



**supervízor**

Odborník, ktorý robí supervíziu.  
Má na to vedomosti.



Vytvorené v rámci národného projektu:

Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).

Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO

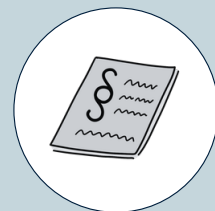


MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Štandard 3.1

## 3.1 KRITÉRIUM

### PRIESTOROVÉ PODMIENKY



#### ZNENIE

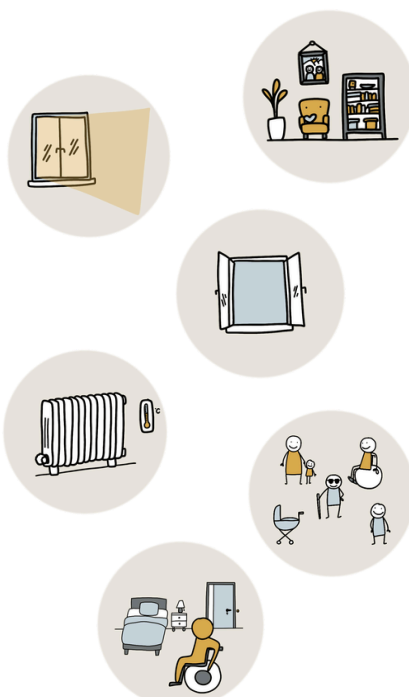


Priestorové **podmienky** poskytovania **sociálnej služby** sú napísané v zákone.



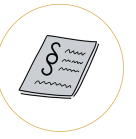
**Priestory** sú dobré pre služby, ktoré sa tam poskytujú.

Sú zariadené tak, ako to potrebujú klienti.



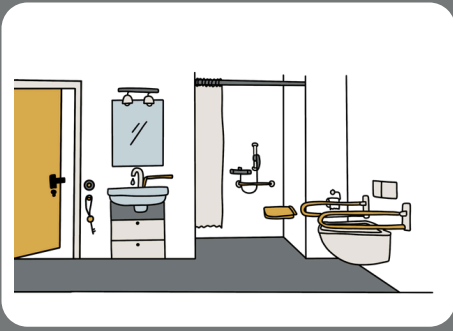
**Priestory sú:**

- v dobrom **technickom stave**
- svetlé
- dajú sa vetrať
- v zime je tam teplo
- **bezbariérové**
- podľa **univerzálneho navrhovania**  
To znamená,  
že ich dokážu samostatne používať  
ľudia s rôznymi potrebami.



V zákone sa píše aj **o pravidlách pre záchody a kúpelne:**

- ľudia v nich majú **súkromie**
- sú pri izbách  
alebo sú samostatné pre mužov a ženy
- sú bezbariérové
- môžu sa používať stále  
(to znamená aj v noci)





**bezbariérový**

Priestor,  
kam sa vie dostať hocikto.

Aj ľudia na vozíku, seniori  
s chodítkom, palicou  
alebo aj človek s kočíkom.



**podmienky**

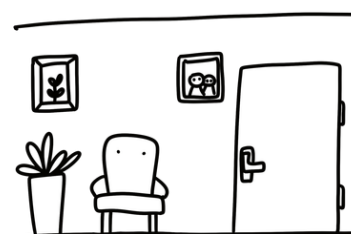
Čo všetko musí byť  
splnené,  
urobené  
alebo pripravené.



**priestor**

Miesto,  
kde sa niečo nachádza.

Napríklad izba, budova.  
Môže to byť aj voľné miesto  
niekde v miestnosti,  
alebo vonku.



**súkromie**

To,  
čo patrí len mne.  
Nikto ďalší o tom  
nemusí vedieť.

Aj správa alebo rozhovor.  
A aj priestor,  
kde sa môžem zamknúť.





## technický stav

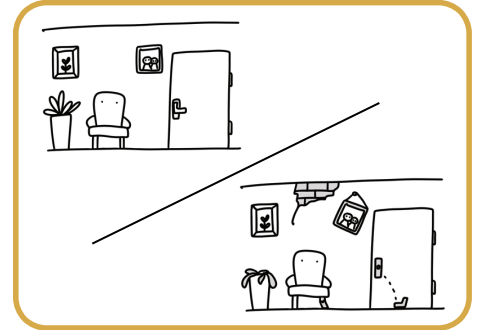
Je stav priestorov.

Teda,

či sú priestory:

- bez poškodení a chýb
- bez plesní a zatečení

Či dobre fungujú  
a sú bezpečné.

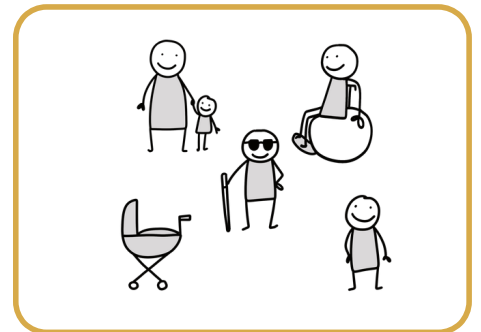


## univerzálne navrhovanie

Navrhovanie priestorov tak,  
aby fungovali pre každého  
človeka.

Napríklad:

- pre človeka na vozíku
- nevidiaceho
- pre seniora



Vytvorené v rámci národného projektu:

Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).

Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO

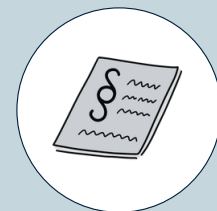


MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

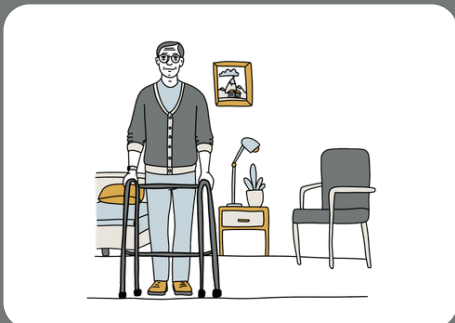
## Štandard 3.2

## 3.2 KRITÉRIUM

### PRIMERANÉ BÝVANIE A SÚKROMIE



#### ZNENIE



Izby majú dost miesta.

V zákone je o veľkosti izieb presne napísané.

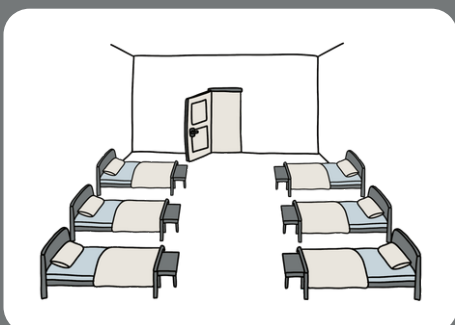
**Každý klient má súkromie.**



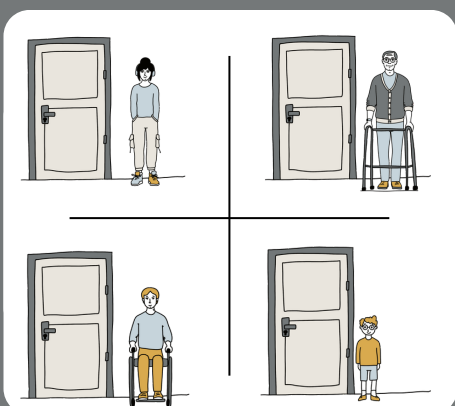
Klient si izbu môže **zamknúť**.

Nemôže sa zamykať iba vtedy, ak je to nebezpečné pre jeho život alebo zdravie.

Musí to byť napísané v **individuálnom pláne**.

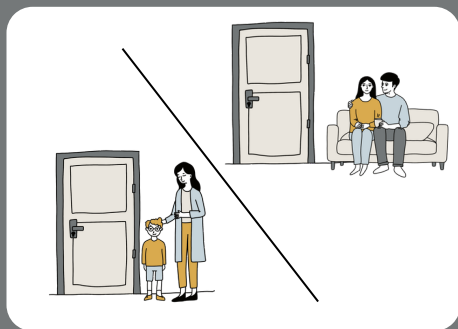
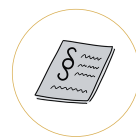


Klient v **nocľahárni** si nemôže zamykať izbu.



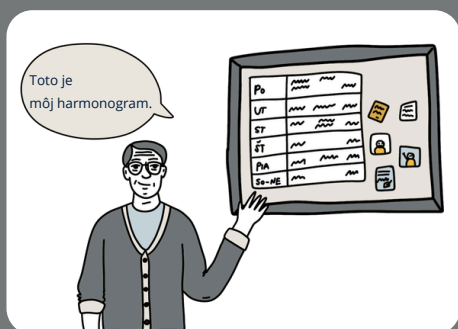
Oddelené izby majú:

- ženy
- muži
- seniori
- deti



Spoločnú izbu môžu mať:

- partneri
- rodičia s deťmi



Každý klient rozhoduje,  
ako vyzerá jeho deň.

Kedy vstáva,  
kedy ide spať,  
čo chce robiť.

Volá sa to **harmonogram dňa.**



Keď klient býva v zariadení,  
má vlastné miesto na odloženie  
svojich osobných vecí.

Toto miesto si môže zamykať.

## 3.2 KRITÉRIUM

### PRIMERANÉ BÝVANIE A SÚKROMIE

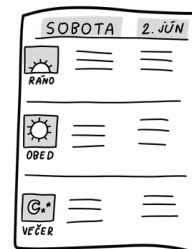


#### SLOVNÍK

**harmonogram  
dňa**

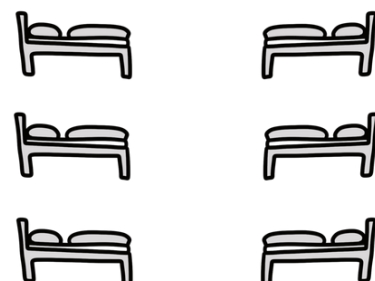
Denný program.

Zoznam toho,  
čo budem robiť.  
Je v poradí  
od rána do večera.



**nocľaháreň**

Sociálna služba,  
ktorá poskytuje  
iba prenocovanie  
pre viac cudzích ľudí  
v spoločnej miestnosti.  
Klienti tam prichádzajú  
večer a odchádzajú ráno.



**súkromie**

To,  
čo patrí len mne.  
Nikto ďalší o tom  
nemusí vedieť.  
Aj správa alebo rozhovor.  
A aj priestor,  
kde sa môžem zamknúť.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO

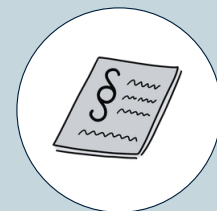


MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

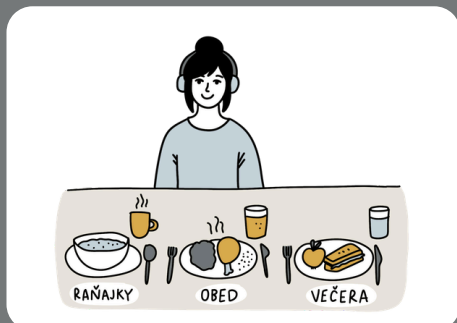
## Štandard 3.3

### 3.3 KRITÉRIUM

## STRAVA, PITNÁ VODA A OBLEČENIE



### ZNENIE



Jedlo a pitná voda sú **dostupné** v dostatočnom množstve.

To znamená, že ich je dosť a nikomu nechýbajú.

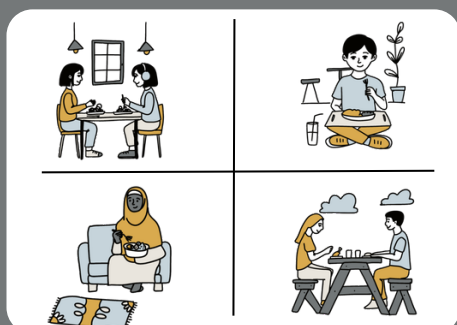


Jedlo a pitná voda sú:

- **dobré a bezpečné**
- **dobré pre zdravie** každého človeka (napríklad, ak má človek diétu alebo alergie)
- rešpektujú **zvyky a kultúru** ľudí (napríklad čo zvyknú ľudia jesť alebo piť)

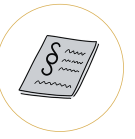


Jedlo sa varí bezpečne a na čistom mieste.



Miesto na jedenie je čisté a príjemné.

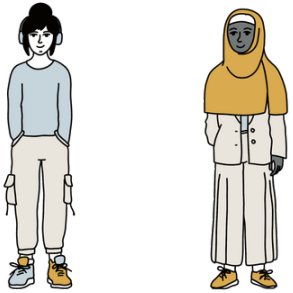
Miesto zodpovedá tomu, na akom sú ľudia zvyknutí jesť.



Klienti nosia svoje **vlastné oblečenie**  
a **obuv**.



Oblečenie a topánky sú pohodlné.  
Sú **podľa vkusu** klienta,  
ktorý ich nosí.



Niekedy klient oblečenie a topánky nemá  
alebo nemá na ne dosť peňazí.  
Vtedy **dostane** tieto veci od zamestnancov.



Oblečenie aj topánky:

- sú klientovi dobré  
(majú dobrú veľkosť)
- klientovi sa páčia
- rešpektujú jeho kultúru
- sú vhodné na dané ročné obdobie  
(napríklad na zimu, na leto)
- sú vhodné na činnosti,  
ktoré klient akurát robí



### 3.3 KRITÉRIUM

## STRAVA, PITNÁ VODA A OBLEČENIE



## SLOVNÍK

**obuv**

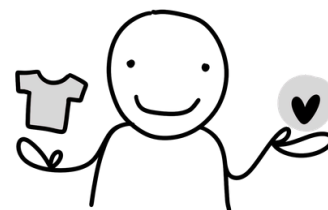
Topánky.

Napríklad aj sandále,  
šľapky, čižmy,  
tenisky a iné.



**vkus**

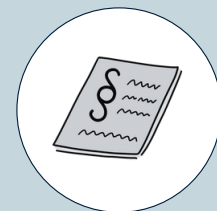
To,  
čo sa mi páči.



# Štandard 3.4

## 3.4 KRITÉRIUM

### AKTIVITY A PROSTREDIE, KDE SA UČÍME A ZLEPŠUJEME



#### ZNENIE



Poskytovateľ sociálnej služby podporuje klientov k väčšej aktivite. Volá sa to **aktivizácia**. Poskytovateľ má na to dobré priestory.



Má priestory na:

- **oddych klientov**
- **aktivity**
- **bežné denné činnosti**
- **voľný čas**



Tieto priestory sú **dobře postavené**. Sú pripravené tak, aby sa v nich ľudia cítili príjemne.



Klienti, zamestnanci a návštevy sa tam môžu ľahko stretnúť. Môžu sa spolu rozprávať alebo robiť rôzne aktivity.

## 3.4 KRITÉRIUM

### AKTIVITY A PROSTREDIE, KDE SA UČÍME A ZLEPŠUJEME



#### SLOVNÍK

**aktivita**

Robiť niečo.

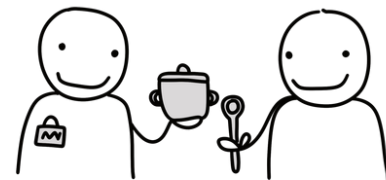
Robiť nejakú prácu.



**aktivizácia  
(niekoho)**

Pomáhať niekomu:

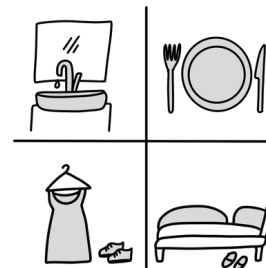
- učiť sa robiť nové veci
- byť samostatný
- mať viac kamarátov
- robiť niečo spolu s inými
- robiť užitočné veci
- robiť to, čo má rád



**denné činnosti**

To,  
čo robíme každý deň.

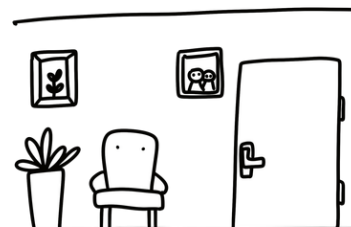
Napríklad vstávam,  
umývam sa, obliekam sa,  
jem, spím.



**priestor**

Miesto,  
kde sa niečo nachádza.

Napríklad izba, budova.  
Môže to byť aj voľné miesto  
niekde v miestnosti,  
alebo vonku.



Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO

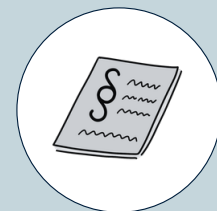


MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# Štandard 3.5

## 3.5 KRITÉRIUM

### PRIJÍMANIE DAROV



#### ZNENIE



**Sociálna služba** môže prijímať dary.

Dar môže byť vec alebo peniaze.



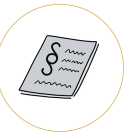
Dar sa môže prijať len na základe **zmluvy**.  
Zmluva musí byť napísaná a musia s ňou všetci súhlasiť.



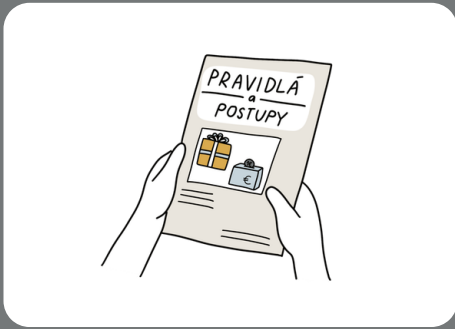
Niekedy má dar malú hodnotu.  
Potom zmluvu netreba.  
Malý dar je napríklad čokoláda, kvety alebo obrázok.



Niekedy môže pri darovaní vzniknúť problém.  
Voláme ho **konflikt záujmov**.  
Zamestnanci nechcú, aby konflikt záujmov vznikol.



Preto majú o daroch napísané **pravidlá**.  
Pravidlá platia pre klientov  
aj pre zamestnancov.

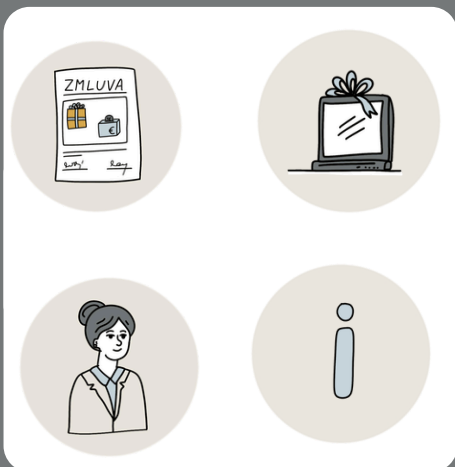


Pravidlám a informáciám o daroch  
musia všetci rozumieť.  
Každý zamestnanec vie,  
kde si ich môže prečítať.



Je v nich napísané:

- ako sa prijímajú dary
- ako sa používajú dary
- ako sa o daroch informuje
- kto daroval
- čo daroval

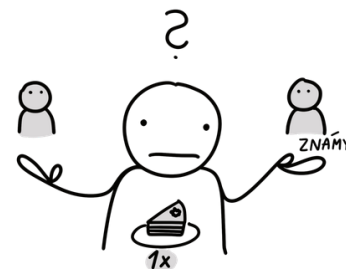




### konflikt záujmov

Keď človek má rozhodnúť,  
ale zároveň chce  
niečo pre seba  
alebo pre svojho známeho.

Preto môže rozhodnúť  
nespravodlivo.





# ZÁVER

Ďakujeme všetkým,  
s ktorými sme sa počas tvorby easy-to-read štandardov  
o niečom radili.

Ďakujeme kolegom na MPSVR SR,  
s ktorými sme začiatky práce konzultovali.

Ďakujeme všetkým zamestnancom v sociálnych službách,  
ktorým záleží na individuálnom prístupe  
a podpore človeka v nezávislom živote.

Tento preklad štandardov nie je zďaleka posledným.  
O pár rokov sa určite ukáže,  
že sa niektoré veci dajú napísať a nakresliť lepšie.  
Možno aj znenie štandardov bude iné.

Veríme,  
že to bude príležitosť pre tímy,  
ako bol ten náš,  
aby priniesli nové veci.



Lucia Cangárová



*“Iba tak dokážeme rásť ako spoločnosť  
– keď prestaneme uzatvárať ľudí do bublín a nazývať to integráciou.*

*Človek so znevýhodnením potrebuje byť vypočutý,  
prijatý a rešpektovaný taký, aký je.*

*A práve koncept easy-to-read je skvelým prostriedkom k tomu,  
aby sa to stalo skutočnosťou.”*

Matúš Knap

ISBN 978-80-974187-5-5



9788097418755

Vytvorené v rámci národného projektu:  
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných sociálnych služieb (NP PKS).  
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
**SLOVENSKO**



MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY