



MINISTERSTVO

PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# POSTUP PRI VÝKONE DOZORU

V OBLASTI SOCIÁLNYCH SLUŽIEB NAD DODRŽIAVANÍM  
POVINNOSTÍ POSKYTOVATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY  
PRI INDIVIDUÁLNOU PLÁNOVANÍ

ALEBO VÝKONE POSTUPOV A PRAVIDIEL INDIVIDUÁLNEJ PRÁCE  
S PRIJÍMATEĽOM SOCIÁLNEJ SLUŽBY

## **A. Povinnosti poskytovateľa sociálnej služby pri individuálnom plánovaní podľa ustanovenia § 9 ods. 1 a ods. 2 zákona o sociálnych službách**

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a zmene a doplnení zákona 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) v ustanovení § 9 ods. 1 stanovuje vybraným poskytovateľom sociálnej služby povinnosť:

- **plánovať** poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby,
- **viesť písomné individuálne záznamy** o priebehu poskytovania sociálnej služby,
- **hodnotiť priebeh** poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby (ďalej len „individuálny plán“).

Zároveň je potrebné, ak je prijímateľom takejto sociálnej služby **fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím alebo fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby**, aby bol súčasťou individuálneho plánu aj program sociálnej rehabilitácie.

Ďalej ustanovenie § 9 ods. 2 definuje individuálny plán ako **komplexný, flexibilný a koordinovaný nástroj na aktívnu spoluprácu** poskytovateľa sociálnej služby, prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a komunity. Určuje tiež procesné a obsahové atribúty, ktoré je potrebné pri individuálnom plánovaní rešpektovať, konkrétne, že:

- ciele individuálneho plánu vychádzajú z **individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby** a spolupráce prijímateľa sociálnej služby a poskytovateľa sociálnej služby,
- individuálny plán je **koordinovaný pracovníkom**, ktorý podporuje a sprevádza prijímateľa sociálnej služby v procese individuálneho plánovania (tzv. „kľúčový pracovník“),
- proces individuálneho plánovania **zahŕňa identifikáciu individuálnych potrieb, voľbu cieľov individuálneho plánu, voľbu metód dosahovania cieľov individuálneho plánu, plán činností a aktivít naplňovania individuálneho plánu a hodnotenie individuálneho plánu**.

Individuálne plánovanie je nástrojom poskytovateľa, prostredníctvom ktorého pri poskytovaní sociálnej služby naplňa a pre účely výkonu dozoru aj preukazuje, plnenie povinnosti voči prijímateľovi, ktoré je implicitne obsiahnuté i v ustanovení § 7 zákona o sociálnych službách, a to povinnosti:

- prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby,
- aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností,
- poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni,
- spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat prijímateľa sociálnej služby poskytovanej v zariadení s celoročnou pobytovou formou do prirodzeného rodinného prostredia alebo komunitného prostredia s prednostným poskytovaním sociálnej služby terénnou formou, ambulantnou formou alebo týždennou pobytovou formou, a to so súhlasom prijímateľa sociálnej služby a pri rešpektovaní jeho osobných cieľov, potrieb, schopností a zdravotného stavu,

- spolupracovať pred začatím poskytovania pobytovej formy sociálnej služby v zariadení s centrom pre deti a rodiny a fyzickou osobou so zdravotným postihnutím, pre ktorú sa nadobudnutím jej plnoletosti skončilo vykonávanie opatrenia pobytovou formou na základe rozhodnutia súdu v tomto centre pre deti a rodiny, ak je odkázaná na poskytovanie sociálnej služby v zariadení, na účel uľahčenia jej prechodu z centra pre deti a rodiny do zariadenia.

Plnenie povinnosti podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách – plniť štandardy kvality podľa prílohy č. 2 k zákonu o sociálnych službách vrátane kritéria 1.5 sa vzťahuje na poskytovateľov všetkých druhov sociálnych služieb. Preto môžeme rozdeliť poskytovateľov sociálnej služby podľa povinnosti poskytovať sociálnu službu na základe individuálneho plánu a na základe povinnosti aplikácie postupov a pravidiel individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby nasledovne:

<b>Sociálne služby s povinnosťou viesť písomný alebo audiovizuálny individuálny plán prijímateľa sociálnej služby</b>	<b>Sociálne služby s povinnosťou uplatňovať pri poskytovaní postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby</b>
§ 26 Útulok § 27 Domov na polceste § 33 Služba včasnej intervencie § 34 Zariadenie podporovaného bývania § 35 Zariadenie pre seniorov § 36 Zariadenie opatrovateľskej služby § 37 Rehabilitačné stredisko § 38 Domov sociálnych služieb § 39 Špecializované zariadenie § 40 Denný stacionár § 57 Podpora samostatného bývania	Každá sociálna služba mimo uvedených

## **B. Povinnosti poskytovateľa sociálnej služby plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa ustanovenia § 9 ods. 8 – plniť štandardy kvality podľa prílohy č. 2 k zákonu o sociálnych službách**

### **Kritérium 1.5<sup>1</sup>: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby**

Štandard:

1. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 33 až 40 a § 57 sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. **Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.**

2. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach **poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania**. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na **uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života** v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, **efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom** sociálnej služby a **zamestnancami** poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný **individuálny plán pre každého prijímateľa** sociálnej služby tak, aby bol **zrozumiteľný** prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite. Poskytovateľ sociálnej služby **plánuje, realizuje a hodnotí** priebeh poskytovania sociálnej služby **spoločne s prijímateľom** sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti.

3. Ak je prijímateľom sociálnej služby **maloleté dieťa**, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní **sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny** prijímateľa sociálnej služby.

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

5. V procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby **podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní**, ktorý špecifikuje starostlivosť,

<sup>1</sup> Príloha č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

podporu a možnosti nezávislého života podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.

**ISV pri výkone dozoru teda vyhodnocuje ako – akým spôsobom poskytovateľ sociálnej služby** zabezpečuje poskytovanie sociálnej služby tak, aby prihliadal na individuálne potreby prijímateľa prostredníctvom vypracovania individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, príp. ako postupuje pri individuálnej práci s prijímateľom sociálnej služby, so zameraním na:

- 1. Plánovanie vypracovania individuálnych plánov, príp. výkonu postupu individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby, s prihliadaním na individuálne potreby každého prijímateľa sociálnej služby, ide o:**
  - procesný úkon spojený s poznatkami získanými v procese adaptácie prijímateľa sociálnej služby, vychádzajúci zo sociálnej diagnostiky a metodických postupov, ktoré zohľadňujú a rešpektujú holistický a ľudsko-právny prístup pri poskytovaní sociálnej služby.
- 2. Vedenie písomných individuálnych záznamov o priebehu poskytovania sociálnej služby, ide o:**
  - záznamy dokladujúce výkon odborných, obslužných a ďalších činností v kontexte saturácie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb.
- 3. Hodnotenie priebehu poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby, ide o:**
  - participatívny proces, ktorý tvorí integrálnu súčasť v cykle individuálneho plánovania.
- 4. Cielenie individuálneho plánu, príp. postupu individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby, ide o:**
  - osobnostne zameraný proces vnímajúci a reflektujúci individualitu prijímateľa sociálnych služieb, zameraný na zvyšovanie samostatnosti a nezávislosti, integráciu do spoločnosti, zvýšenie jeho kvality života a pobytu v zariadení, ako i mimo neho.
- 5. Spoluprácu a podporu v procese individuálneho plánovania, príp. postupu individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby, ide o:**
  - organizáciu činností a aktivít smerujúcich k prijímaniu zodpovednosti jednotlivých aktérov procesu za kvalitu realizovaných postupov.
- 6. Zameranie individuálneho plánu, príp. výkon postupu individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby, ide o:**

- proces komplexného prepojenia jednotlivých zdrojov podpory a možností saturácie potrieb prijímateľa sociálnej služby na úrovni zariadenia, rodiny, záujmových skupín či podpornej alebo lokálnej komunity.

**7. Podporu prijímateľa v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ide o:**

- proces podpory prijímateľov pri slobodnom vyjadrovaní svojich preferencií v obdobi, keď im zdravotný stav neumožní ich komunikáciu (zahŕňajúci bežné životné situácie, ako sú napr. samostatný pohyb, oblasť financií, poskytovania zdravotnej starostlivosti, trávenie voľného času, a pod.) ako súčasť individuálneho plánovania.

**8. Odbornosť realizácie individuálneho plánu, príp. postupu individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby, ide o:**

- obsahovú úroveň spracovania metodických postupov a krokov smerujúcich k plánovaniu, realizácii a hodnoteniu individuálneho plánu, ako i výkonu postupov a pravidiel individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby (forma a spôsob individuálneho plánovania a výkonu postupov a pravidiel individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby majú zodpovedať konkrétnemu prijímateľovi sociálnej služby, druhu a forme sociálnej služby).

**SLEDOVANÝMI ASPEKTMI PRI VÝKONE DOZORU VZHĽADOM NA VYŠŠIE UVEDENÉ SÚ NAJMÄ:**

**• Dokumenty a iné písomné materiály poskytovateľa sociálnej služby o:**

- postupoch a pravidlách individuálneho plánovania, prípadne výkonu postupov a pravidiel individuálnej práce s prijímateľom sociálnych služby;
- prijímateľovi sociálnej služby (individuálna spisová dokumentácia prijímateľa);
- určení, resp. zložení interdisciplinárneho tímu (napr. kľúčový pracovník, sociálny pracovník, inštruktor sociálnej rehabilitácie, psychológ), prípadne o zabezpečení zamestnancov zodpovedných za výkon postupov a pravidiel individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby;
- stretnutiach realizovaných za účelom plánovania, realizácie alebo hodnotenia individuálneho plánu, príp. výkonu postupov a pravidiel individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby a pod.;
- individuálnom pláne alebo vypracovaných postupoch a pravidlách individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby;
- priebehu poskytovania sociálnej služby;
- riadiacich aktoch poskytovateľa sociálnej služby a iných riadiacich, odborných a procesných postupoch a pravidlách súvisiacich s predmetom dozoru (poskytovateľ predloží relevantné).

- **Fyzické prostredie:**

- vyhovujúce podmienky a prostredie pre realizáciu individuálneho plánu pre prijímateľov sociálnej služby alebo postupov individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby, napr. dostupnosť podpory/interakcie so zamestnancami, dostupnosť využitia možností a zdrojov v komunite, architektonická bezbariérovosť, podnetnosť prostredia, možnosti podpory nezávislého života (napr. aktivizácia, sociálna rehabilitácia, vzdelávanie, zamestnávanie, práca s rizikom), dostupnosť podpory telesného a duševného zdravia (resp. prevencie zhoršenia súčasného stavu) a pod.

- **Rozhovory:**

- **s prijímateľom sociálnej služby**

- aktívna účasť prijímateľov sociálnej služby na vypracovaní individuálneho plánu alebo do postupov individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby;
- zapájanie širšej sociálnej siete do procesu individuálneho plánovania,
- zrozumiteľnosť a forma oboznamovania prijímateľov sociálnej služby s vypracovaním individuálneho plánu alebo s postupmi individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby;
- rešpektovanie práv a slobôd, preferencií a záujmov prijímateľov sociálnych služieb v procese individuálneho plánovania;
- miera spolupráce prijímateľov sociálnych služieb a zamestnancov sociálnych služieb pri realizácii cieľov individuálneho plánu postupov individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby;
- miera podpory prijímateľa sociálnej služby zo strany zamestnancov poskytovateľa v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ktorým špecifikuje starostlivosť, podporu a možnosti nezávislého života podľa jeho preferencií v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.

- **so zamestnancami poskytovateľa**

- aplikácia prístupov, postupov, metód a techník používaných pri vypracovaní, realizácii a hodnotení individuálneho plánu alebo postupu individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby;
- spôsob získavania a spracovania rôznych druhov informácií z fyziologickej, sociálnej, psychickej a kultúrnej oblasti života prijímateľa sociálnej služby pre potreby ich zapracovania do individuálneho plánu alebo postupov individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby;
- miera a forma spolupráce na vypracovaní, realizácii a hodnotení individuálneho plánu medzi prijímateľom sociálnej služby, poskytovateľom sociálnej služby a ďalšími aktérmi v procese individuálneho plánovania (napr. rodina,

dalšie pomáhajúce profesie, podporná komunita a pod.) alebo postupov individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby;

- spôsob, akým zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby uľahčujú prechod prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí;
- podpora prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní.

➤ **s rodinou prijímateľa sociálnej služby<sup>2</sup>**

- spôsob, forma a charakter zapojenia rodinných príslušníkov do vypracovania, realizácie a hodnotenia individuálneho plánu;
- aktuálnosť, flexibilita a adaptabilita individuálneho plánu na základe zmeny potrieb rodiny v reálnom čase;
- spolupráca s rodinou pri výkone a hodnotení účinnosti postupov a pravidiel individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby.

**NAJČASTEJŠIE PROBLÉMY V APLIKAČNEJ PRAXI IDENTIFIKOVANÉ ISV:**

**A. Sociálne služby s povinnosťou viesť písomný alebo audiovizuálny individuálny plán prijímateľa sociálnej služby**

- **Individuálne plánovanie** a práca s individuálnou podporou je často vnímaná a napĺňaná formálne, založená na písomnom spracovaní individuálneho plánu, bez jeho realizácie v praxi.
- **Individuálne plány** väčšiny alebo aj všetkých prijímateľov sociálnej služby v danom zariadení sociálnej služby majú nielen rovnakú štruktúru, ale aj vykazujú známky formálnosti, teda sú formálne a generalizované na úkor ich individuálneho spracovania a obsahu. Ciele v plánoch stanovené nie sú konkrétne, nenapĺňajú podmienky „SMART“ prístupu, byť: špecifické, merateľné, dosiahnuteľné, realistické a časovo ohraničené. Majú skôr všeobecný charakter a v nedostatočnej miere reflektujú rozhodnutia alebo preferencie prijímateľov sociálnej služby.
- **Individuálne plány** majú vypracované a realizujú sa len v prípade prijímateľov s nižšou mierou potrebnej podpory.
- **Počet individuálnych plánov**, ktoré sú koordinované jedným kľúčovým pracovníkom, nezohľadňuje intenzitu potrebnej podpory, teda takýto pracovník by nemal mať v procese individuálneho plánovania na starosti podporu viac ako 10 prijímateľov sociálnej služby, podľa miery podpory, akú títo prijímatelia potrebujú.

<sup>2</sup> Podľa prílohy č. 2 k zákonu o sociálnych službách, kritérium 1.5 určuje poskytovateľovi sociálnej služby povinnosť prihliadať na skutočnosť, že ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby.



- **Individuálne plány** sú riadené, a teda i orientované skôr na zamestnancov sociálnej služby a prevádzkové možnosti zariadenia, ako na preferencie a individuálne potreby samotného prijímateľa sociálnej služby. **Pri tvorbe programu sociálnej rehabilitácie** kľúčový pracovník a inštruktor sociálnej rehabilitácie nenaplánoval aktivity, prostredníctvom ktorých sa realizuje cieľ z individuálneho plánu.
- **Individuálne plány** nie sú dostupné prijímateľom sociálnej služby (fyzicky, spôsobom spracovania).

**Individuálne plány** nie sú pravidelne vyhodnocované a aktualizované. **Pri vyhodnocovaní individuálneho plánu s programom sociálnej rehabilitácie**, poskytovateľ **neanalyzuje** pôsobenie opatrení, činností a práce s metódami a technikami, ani s pracovnými postupmi a rizikami na prijímateľa.

#### **B. Sociálne služby s povinnosťou uplatňovať pri poskytovaní postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby**

- **Postupy individuálnej práce** nie sú spracované v písomnej podobe, absentujú základné podklady sociálnej diagnostiky, anamnestické údaje či evidencia poskytovania sociálnej služby ako takej.
- **Postupy individuálnej práce** nie sú spracované odborne, cielene, komplexne. Výstupy nie sú aktualizované, nezohľadňujú zdroje a možnosti riešenia negatívnej sociálnej situácie a nereflektujú reálne ciele prijímateľa sociálnej služby.